Évaluation formative de l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail

Évaluation et développement des données
Politique stratégique
Développement des ressources humaines Canada

Préparé pour :
Développement des ressources humaines Canada et
Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle (Saskatchewan)

décembre 2001

SP-AH187-12-01F
(also available in English)

106-02434/

Table des matières

Sommaire i

Réponse de la direction ix

1. Introduction 1
- 1.1 Aperçu de l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail et de son contexte 1
  - 1.1.1 Caractéristiques de l'EDMT-CS 2
- 1.2 Description des programmes et des services provinciaux 4
- 1.3 Objet de l'évaluation formative 6
- 1.4 Aperçu du rapport 6

2. Examen du cadre et de la méthode d'évaluation 7
- 2.1 Principaux aspects de la phase I de l'évaluation 7
- 2.2 Méthode 10

3. Raison d'être du programme 13
- 3.1 De quelle façon les programmes et services provinciaux cadrent-ils avec la *Loi sur l'assurance-emploi* et l'EDMT-CS? 13
- 3.2 De quelle façon les PSP répondent-ils aux besoins des clients de l'AE, des employeurs et de la collectivité? 17
  - 3.2.1 Comment les PSP répondent aux besoins des clients de l'AE 18
  - 3.2.2 Comment les PSP répondent aux besoins des employeurs 20
  - 3.2.3 Les PSP et les intérêts de la collectivité (fournisseurs de services) 25
  - 3.2.4 Participation communautaire aux évaluations des besoins régionaux 28
- 3.3 Sommaire de la raison d'être de l'EDMT-CS 31

4. Conception, exécution, planification et mise en œuvre 33
- 4.1 Les programmes et services provinciaux (PSP) sont-ils conformes à l'intention de l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail (EDMT-CS)? 33
  - 4.1.1 Chevauchement et double emploi 33
  - 4.1.2 Participation communautaire 34
  - 4.1.3 Services en français 35
  - 4.1.4 Promotion de la contribution du Canada 35
- 4.2 Systèmes d'information et contrôle des progrès des clients 36
- 4.3 Variation régionale des services 38
- 4.4 Variation des programmes – enquête auprès des clients et bases de données 39
- 4.5 Variation des services – enquête auprès des clients et bases de données 41
- 4.6 Variation des programmes et des services – informateurs clés 45
- 4.7 Caractéristiques démographiques des clients de l'AE 46
- 4.8 Rôles des partenaires 48

4.9 Dispositions des annexes 3 et 7 48
4.10 Regroupement sous un même toit 49
4.11 Sommaire de la mise en œuvre 50

5. Succès/incidences/effets – satisfaction des clients et résultats préliminaires 53
5.1 Les clients et l'emploi/l'autonomie 53
5.2 Facteurs liés à l'obtention et au maintien d'un emploi 54
5.3 Rémunération et maintien de l'emploi avant et après les PSP 56
5.4 Résultats des programmes d'aide au travail indépendant 60
5.5 Satisfaction à l'égard des PSP 61
5.5.1 Satisfaction globale des clients à l'égard des PSP 61
5.6 Utilisation des plans d'intervention ou d'action 64
5.7 Taux de sortie et d'attrition associés à la formation 66
5.8 Participation financière des clients aux PSP 68
5.9 Le service à la clientèle avant et après l'EDMT-CS 72
5.10 Satisfaction des employeurs à l'égard des PSP utilisés 74
5.11 Satisfaction à l'égard de l'information sur le marché du travail (IMT) 75
5.12 Satisfaction à l'égard de l'échange d'information sur le marché du travail 77
5.13 Sommaire des constatations 79

6. Observations finales 81
6.1 Raison d'être 81
6.2 Conception, exécution, planification et mise en œuvre 83
6.3 Succès/incidences/effets (satisfaction des clients et résultats préliminaires) 84
6.4 Incidences ou effets préliminaires des programmes 85
6.5 Autres questions : le rôle névralgique d'un groupe témoin et l'amélioration des bases de données 86

Liste de tableaux

Tableau 1	Cadre d'évaluation	8
Tableau 2	Liens entre les prestations et mesures fédérales et les programmes et services provinciaux	13
Tableau 3	Évaluez, sur une échelle de 1 à 5, l'utilité de chaque service que vous avez utilisé pour ce qui est de répondre à vos besoins (n=146)	24
Tableau 4	Quels sont les genres de planification des ressources humaines ou de planification de la stratégie de formation industrielle auxquels votre entreprise ou vous avez participé conjointement avec le gouvernement, des groupes communautaires et/ou des établissements de formation, et dans quelle mesure cette planification a-t-elle été utile? (n=146)	31
Tableau 5	Dans quelle mesure avez-vous collaboré avec les groupes suivants ces deux dernières années? (n=146)	35
Tableau 6	Programmes de la STB (n=4 019 clients/4 231 cours de formation)	40
Tableau 7	Programmes consignés dans le OCSM (n=4 079)	41
Tableau 8	Services consignés dans le OCSM (n=11 962)	43
Tableau 9	Lesquels des services suivants avez-vous utilisés au Centre d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan que vous avez visité après avoir quitté votre dernier emploi? (n=804)	44
Tableau 10	Nombre de personnes à charge (n=12 237)	46
Tableau 11	Appartenance à un groupe autochtone (n=12 433)	47
Tableau 12	Scolarité (n=7 571)	47
Tableau 13	D'après vous, quels changements survenus dans ces bureaux ont donné lieu à une amélioration ou à une détérioration, comparativement à l'époque où ils n'étaient pas regroupés sous un même toit (n=43, répondants qui ont visité un bureau intégré)?	50
Tableau 14	Raisons de quitter son emploi	55
Tableau 15	Veuillez songer à votre plus récente période de prestations d'AE. Quelle est la meilleure façon de décrire ce que vous pensiez de votre situation au moment où vous aviez droit à des prestations d'AE? (n=1 092)	56
Tableau 16	Depuis votre plus récente période de prestations d'AE, combien de postes différents avez-vous occupés? (n=864)	56
Tableau 17	Rémunération brute moyenne (par mois) et type d'emploi	57
Tableau 18	Durée moyenne de l'emploi	58

Tableau 19 Sources de revenu depuis la dernière période de prestations d'AE (n=! 092) 59
Tableau 20 Quelles sont les principales raisons pour lesquelles un participant quitte votre entreprise une fois le programme terminé? (n=124) 60
Tableau 21 Lesquelles des étapes suivantes votre plan de retour au travail comportait-il? (n=429) 66
Tableau 22 Quelle est votre situation actuelle par rapport au cours? 67
Tableau 23 Attestation des résultats obtenus par les clients de l'AE au terme du programme (n=124) 68
Tableau 24 Quel type de soutien du revenu avez-vous reçu? 69
Tableau 25 Avez-vous reçu une autre forme de soutien? (allocations) 69
Tableau 26 Auriez-vous suivi le cours ou participé au placement en l'absence d'un soutien du revenu? 70
Tableau 27 Quel montant avez-vous payé de votre propre poche chaque mois pour vos études ou votre formation (frais de scolarité, livres, matériel et fournitures, transport)? 70
Tableau 28 Avez-vous exercé le moindre travail pendant que vous suiviez le cours ou une formation? 71
Tableau 29 Quelle était votre rémunération mensuelle pendant la formation (avant les retenues)? 71
Tableau 30 Comment évalueriez-vous le degré d'utilité de chacun des services suivants que vous avez utilisés au Centre d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan? 73
Tableau 31 En songeant aux plus récents programmes s'adressant aux clients admissibles de l'AE auxquels vous avez participé au cours des deux dernières années, veuillez indiquer votre réaction à l'égard des énoncés suivants (n=124) : 75
Tableau 32 Activités de recherche d'emploi (n=1 003) Veuillez songer à la façon dont vous avez procédé pour chercher du travail lors de votre dernière période de prestations d'AE. Je vais lire une liste d'activités. À quelle fréquence avez-vous utilisé... pour chercher du travail? 78
Tableau 33 Évaluez, sur une échelle de 1 à 5, la mesure dans laquelle chaque service que vous avez utilisé a permis de répondre à vos besoins (n=146) 79

Glossaire

Liste des acronymes

Nom au complet	Acronyme
Établissements de formation	
Saskatchewan Institute of Applied Sciences and Technology; Institut des sciences appliquées et de la technologie de la Saskatchewan	SIAST
Collèges régionaux	CR
Organismes communautaires	OC
Saskatchewan Indian Institute of Technologies; Institut indien de technologie de la Saskatchewan	SIIT
Programmes de formation/soutien du revenu de l'État	
Skills Training Benefit; prestation de formation professionnelle	STB
Provincial Training Allowance; allocation de formation provinciale	PTA
Aide sociale	AS
Assurance-emploi	AE
Ministères/organismes gouvernementaux	
Développement des ressources humaines Canada	DRHC
Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle	EPFP
Centres d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan	CECCS
Bases de données	
One Client Service Model; modèle intégré de service à la clientèle	OCSM
Career and Employment Information System; système d'information sur l'emploi et la carrière	CEIS
Autres termes	
Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail	EDMT-CS
Prestations d'emploi et mesures de soutien (voir PSP)	PEMS
Labour Market Exchange; système d'échange d'information sur le marché du travail	LEX
Information sur le marché du travail	IMT
Système à accès direct à l'assurance	SADA
Programmes et services provinciaux (voir PEMS)	PSP

Sommaire

Vue d'ensemble de l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail

Le gouvernement du Canada et la Saskatchewan ont signé l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail (EDMT-CS) en février 1998. Cette entente conférait au gouvernement de la Saskatchewan la responsabilité de concevoir et de mettre en œuvre des programmes et des services d'emploi financés à même le Compte d'assurance-emploi. Dans la province, c'est le ministère de l'Enseignement postsecondaire et de la Formation professionnelle (EPFP) qui a assumé cette nouvelle responsabilité.

Les programmes et les services provinciaux (PSP) suivants seront mis en œuvre en vertu de l'EDMT-CS:

Programmes provinciaux

- *Placement professionnel, placement communautaire, formation en milieu de travail* : Les programmes de placement professionnel subventionnent des employeurs du secteur privé afin qu'ils offrent des expériences de travail. Les programmes de placement communautaire fonctionnent de la même façon, sauf que les clients sont placés auprès d'organismes communautaires, d'administrations municipales et/ou locales, de bandes indiennes, de conseils tribaux et de la nation métisse. Les programmes de formation en milieu de travail sont mis en œuvre dans le cadre du programme Job Start/Future Skills, qui offre aux sans-emploi des stages en milieu de travail axés sur un perfectionnement professionnel menant à un emploi permanent et la reconnaissance des compétences particulières acquises par le stagiaire.

- *Programmes d'aide au travail indépendant* : Les clients reçoivent une aide en vue de devenir des travailleurs indépendants. Le programme prévoit l'élaboration d'un plan d'affaires et un encadrement assuré par des personnes expérimentées en création d'entreprises locales.

- *Placements professionnels non subventionnés* : Options offertes dans le cadre des programmes d'emploi assurés par la province.

- *Programmes de soutien du revenu* : La prestation de formation professionnelle (STB), mise en œuvre le 1er janvier 1999, est destinée aux clients de l'Assurance-emploi qui suivent une formation. Elle est utilisée conjointement avec les programmes de prêts étudiants de la Saskatchewan et du Canada et, dans une moindre mesure, avec l'allocation de formation provinciale (PTA).

Services provinciaux

- *Transition vers l'emploi :* D'autres partenaires d'exécution ou fournisseurs de services offrent un éventail de programmes, de services et de mesures de soutien axés sur l'emploi et la carrière, afin d'aider les gens à devenir « aptes au travail ».

- *Services axés sur l'emploi et la carrière :* La province compte 20 centres d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan (CECCS), qui offrent des services axés sur l'emploi et la carrière. De plus, le personnel des centres communique avec des employeurs et des organismes pour déterminer les possibilités d'emploi qui s'offrent aux clients, et il collabore avec les établissements de formation, les organismes communautaires, les municipalités et le secteur privé afin de préparer les clients à l'emploi. D'autres partenaires ou fournisseurs peuvent être chargés de développer des services axés sur l'emploi et la carrière.

- *Partenariats sectoriels :* Les partenariats sectoriels sont une composante du programme Job Start/Future Skills qui a pour objectif d'encourager différents secteurs d'activité à collaborer avec les établissements de formation, les employeurs et les collectivités à l'élaboration et à la mise en œuvre des évaluations des besoins régionaux et des stratégies relatives aux ressources humaines.

- *Partenariats régionaux en planification :* Le programme appelé Regional Planning Partnerships (RPP) aide les collectivités, les employeurs, les employés et d'autres groupes à élargir leur base d'emploi locale et à mettre sur pied des initiatives permettant de répondre aux besoins de leur collectivité sur le plan de l'emploi.

- *Recherche et innovation :* La province peut affecter des fonds à des projets et à des activités de recherche et d'innovation qui permettent de trouver de meilleures façons d'aider les gens à se préparer au travail ou à conserver un emploi et à participer de façon productive au marché du travail.

Évaluation formative

L'évaluation formative fournit des renseignements sur l'efficacité opérationnelle du programme, y compris une évaluation de la satisfaction des clients. L'évaluation formative aidera aussi bien Développement des ressources humaines Canada (DRHC) qu'Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle (EPFP) à élaborer des politiques à long terme qui sont efficaces sur le plan des coûts.

L'évaluation porte sur les aspects suivants :

- *Raison d'être* - Les programmes et services provinciaux cadrent-ils avec les priorités fédérales-provinciales et répondent-ils à un besoin?

- *Conception et exécution/planification et mise en œuvre* - Le programme est-il exécuté d'une manière qui favorise l'atteinte des objectifs de l'EDMT-CS?

- *Succès/incidences/effets* - Les programmes et services provinciaux permettent-ils d'atteindre les objectifs de l'EDMT-CS? Étant donné la constitution tardive d'un échantillon de non-participants, cet aspect ne sera pas examiné dans le cadre de l'évaluation formative. L'évaluation formative présente des renseignements sur la satisfaction des clients et la mesure des résultats fondés sur l'information recueillie auprès des participants. L'enquête auprès des non-participants et l'analyse des données sur le groupe témoin se feront dans le cadre de l'évaluation-bilan prévue pour 2002.

Tâches méthodologiques et produits à livrer (Phase I – évaluation formative)

Tâche	Description	Détails
2*	Examen administratif	Examen des documents tels que : l'EDMT-CS, les comptes rendus des réunions relatives à l'EDMT-CS, les renseignements sur les politiques et les programmes de la STB, les brochures au sujet des programmes, la stratégie de formation de la Saskatchewan, des visites à divers CECCS
3	Examen des bases de données	Examen des bases de données du OCSM et de la STB Examen des bases de données fédérales, comme le fichier du profil vectoriel
4	Rapport méthodologique	Présentation du rapport
5	Entrevues auprès des informateurs clés	41 entrevues auprès de représentants provinciaux et fédéraux et d'organismes partenaires (SIAST, collèges régionaux et organismes communautaires)
6	Groupes de discussion/dyades	15 groupes de discussion : • Neuf groupes de clients (Saskatoon, Regina, North Battleford, Prince Albert, Humboldt, La Ronge, Yorkton, Weyburn, Swift Current) • Quatre groupes de fournisseurs de services (Saskatoon, Prince Albert, Estevan, Regina) • Deux groupes d'employeurs (Saskatoon et North Battleford) • Cinq dyades formées de couples (dont un client de l'AE selon la partie II)
7	Élaboration de la base de sondage	Création de l'échantillon pour l'enquête auprès des participants, à partir des données du OCSM.
8	Enquête auprès des participants	Réalisation de l'enquête auprès des participants (n=1 250), dans le cadre des opérations sur le terrain, entre le 31 août 2000 et le 11 octobre 2000. L'enquête auprès des non-participants sera menée dans le cadre de l'évaluation-bilan à compter d'avril 2002.
9	Enquête auprès des employeurs	Envoi d'un questionnaire par la poste et échantillon récupéré 146 sur 300 (49 p. 100)
10	Compte rendu et présentation	Ébauche du rapport et rapport final

* La tâche 1 consistait en une consultation initiale ayant pour objet d'examiner tous les aspects du cadre d'évaluation et les renseignements disponibles aux fins de l'étude.

Toutes les composantes méthodologiques de l'évaluation formative ont été entreprises, à l'exception de l'enquête auprès des non-participants et de l'analyse des données, sur le groupe témoin. Ces travaux se dérouleront dans le cadre d'une évaluation-bilan ultérieure qui servira à mesurer les incidences à long terme des programmes sur les clients.

Principales constatations

Raison d'être

Avant l'entrée en vigueur de l'EDMT-CS, la province a créé une stratégie de formation appelée officiellement la Saskatchewan Training Strategy (STS). Cette dernière jetait les bases de l'EDMT-CS et a permis d'intégrer les programmes fédéraux-provinciaux à la vaste initiative de développement du marché du travail. De ce fait, cette entente est semblable à d'autres EDMT qui prévoient un transfert important des responsabilités fédérales en matière de programmes relatifs au marché du travail.

Selon un des points fondamentaux de la STS, la formation relative au marché du travail devait relever de l'actuel système d'enseignement secondaire et postsecondaire. La STS ne favorisait pas l'aiguillage des sans-emploi vers des programmes conçus pour les clients de l'AE, les bénéficiaires d'aide sociale et d'autres clients. Cette stratégie reposait sur l'idée selon laquelle de nombreux clients ont besoin d'une formation commune et qu'il n'est pas très logique d'adapter la formation en fonction des particularités des clients.

Pour gérer les nouveaux programmes et fonds, la Saskatchewan a adopté une vaste stratégie d'information prévoyant la consignation de toute activité relative aux clients. Connu sous le nom de One Client Service Module (OCSM), ce module intégré de service à la clientèle permet de consigner toute l'activité du personnel ministériel et des organismes publics et communautaires qui utilisent ou mettent en œuvre des programmes et des services financés par EPFP.

L'élément final de la STS consistait à rattacher la conception et la mise en œuvre de la formation à un cadre régional et sectoriel, selon lequel les entreprises, l'industrie, l'État, les établissements d'enseignement et les organismes communautaires pourraient travailler conjointement à planifier des cours et à accroître l'efficacité du marché du travail. À cette fin, un réseau de centres de services régionaux et de services Internet a été mis sur pied.

L'incidence essentielle de la STS sur les clients de l'AE est qu'ils avaient accès, en principe, à l'éventail de cours et de mesures de soutien qui sont offerts à toute personne sans emploi en Saskatchewan. Toutefois, à mesure que l'EDMT-CS évoluait, les clients de l'AE présentaient des besoins spéciaux, et la province a réagi en créant des programmes spéciaux. Le plus important d'entre eux est la prestation de formation professionnelle, qui offre une aide financière relative aux études (et dans certains cas un soutien du revenu) aux clients de l'AE.

Au cours des dix-huit premiers mois de mise en œuvre de l'EDMT-CS, les deux ordres de gouvernement se sont chacun efforcés de réaliser les objectifs de la *Loi sur l'assurance-emploi* et du Saskatchewan Sector Strategic Plan, soit le plan stratégique sectoriel qui a succédé à la STS. Avant tout, l'EDMT-CS a fait l'objet d'une très longue période de négociation. Même le cadre d'évaluation (les aspects et les questions) a nécessité une période prolongée de discussion. Ce processus de négociation et de discussion visait à trouver un terrain d'entente afin que le gouvernement fédéral puisse satisfaire aux exigences de la *Loi sur l'assurance-emploi* et que la province puisse intégrer les clients de l'AE à son éventail de programmes et de services.

Les programmes et services provinciaux cadrent bien avec la *Loi sur l'assurance-emploi* et répondent aux exigences de l'EDMT-CS.

Conception, exécution, planification et mise en œuvre

Voici les principales constatations relatives à la mise en œuvre de l'Entente.

- D'après les entrevues réalisées auprès de hauts fonctionnaires provinciaux et fédéraux, l'un des buts importants de l'EDMT-CS est de veiller à ce que les programmes et les services offerts en Saskatchewan correspondent aux prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) offertes antérieurement à l'EDMT. La STB est un exemple de programme qui n'a pas été intégré à l'éventail des programmes et des services que la Saskatchewan a ajouté pour répondre aux besoins particuliers des clients de l'AE.

- Dans une large mesure, le chevauchement et le double emploi des PSP sont minimes. Il existe trois secteurs où les programmes fédéraux et provinciaux se chevauchent à dessein : les programmes pour les jeunes, pour les personnes handicapées et pour les Autochtones. Les représentants fédéraux et provinciaux signalent que ce chevauchement apparent rehausse le service.

- Plusieurs fonctionnaires fédéraux et provinciaux font état d'un renforcement des partenariats avec l'industrie à la faveur de l'EDMT-CS. Certains gestionnaires provinciaux attribuent aussi le renforcement des partenariats au processus de planification sectorielle que la province préconise depuis près de dix ans.

- Il n'est pas possible d'établir si les services en français sont convenables, parce que la demande globale de services en français est très faible. La plupart des gens qui ont demandé des services en français s'en sont dits satisfaits (neuf sur onze).

- Les fonctionnaires fédéraux indiquent que la province a été lente à reconnaître la contribution du gouvernement fédéral. Toutefois, les représentants fédéraux aussi bien que provinciaux disent que la situation s'est améliorée.

- Il importe de poursuivre le développement du système d'information provincial à l'appui du contrôle et de la mesure du rendement des programmes. Les travaux de développement semblent avoir pris du retard, et les renseignements provenant de divers programmes ne sont pas tout à fait intégrés. Il faut sans délai procéder au rapprochement des bases de données existantes et adopter des normes applicables à

l'ensemble des programmes (en ce qui a trait notamment au type de programme, aux codes des résultats, aux dates de début et de fin des programmes) afin d'améliorer le système.

- Les protocoles de communication de renseignements entre les partenaires fédéraux et provinciaux doivent être améliorés. Les représentants fédéraux aussi bien que provinciaux déplorent l'incapacité d'échanger convenablement des renseignements. Les informateurs clés, tant du gouvernement fédéral que de la province, indiquent que le processus permettant au personnel des centres d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan de déterminer les clients admissibles aux fins de l'AE est inefficace et qu'il compromet l'exécution des programmes. L'incapacité d'obtenir l'échantillon des non-participants démontre que le processus d'échange d'information doit être amélioré.

Satisfaction des clients et résultats préliminaires

Certaines répercussions ressortent des enquêtes menées auprès des clients et des employeurs :

- Les clients sont satisfaits des services offerts aux CECCS. La plupart de ceux qui les ont utilisés les jugent utiles – en particulier le counselling professionnel, les produits multimédia aidant à la rédaction d'un curriculum vitæ, et les services informatiques de recherche dans Internet.

- Les employeurs ont de la difficulté à distinguer les anciens programmes de formation fédéraux des programmes provinciaux actuels. De nombreux employeurs qui participent à un programme de subvention salariale ou qui utilisent le processus d'offre d'emploi pour trouver des employés ignorent qu'ils ont embauché un ancien client de l'AE. Par conséquent, ils sont incapables d'évaluer l'utilité des programmes de formation provinciaux actuels pour les clients de l'AE.

- Les fournisseurs de services sont au courant des changements apportés par l'EDMT sur le plan du recours aux organismes communautaires. Certains fournisseurs de services indiquent qu'ils reçoivent maintenant un financement de base qui leur permet d'assurer une planification à long terme. Le regroupement de bénéficiaires d'aide sociale (AS), de clients de l'AE et d'étudiants ne recevant pas de soutien du revenu dans un même cours de formation pose certaines difficultés.

- L'amélioration de la planification est l'un des résultats escomptés de l'EDMT-CS. Parmi les changements importants découlant de l'EDMT, le pouvoir de planification a été transféré à la nouvelle Direction générale des services régionaux (CECCS), qui a maintenant le contrôle du budget et le pouvoir de décision.

Incidences ou effets préliminaires des programmes

Les enquêtes menées auprès des clients, les groupes de discussion et les dyades permettent de répondre de façon préliminaire et provisoire aux questions posées dans le cadre d'évaluation à propos du succès, des incidences et des effets des programmes.

- Les clients qui ont recours aux programmes et services provinciaux s'en disent très satisfaits.

- D'après l'enquête auprès des clients (n=1 250), environ le tiers des participants ont dit qu'ils étaient tenus de préparer un plan d'intervention ou d'action[1] avant d'entreprendre leur formation. Une proportion semblable de clients ont établi un plan d'intervention ou d'action dans chaque région. D'après les réponses des clients et des groupes de discussion, le plan de retour au travail (plan d'intervention ou d'action) se révèle un élément efficace et utile du processus de formation.

- Les employeurs sont généralement satisfaits des programmes s'adressant aux clients de l'AE. Les programmes ont aidé une majorité d'employeurs à combler des postes vacants, des pénuries de main-d'œuvre et des besoins en matière de ressources humaines.

[1] Les clients des programmes et des services provinciaux (PSP) rencontrent un conseiller professionnel, habituellement dans un Centre d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan, et élaborent un programme de formation, de recherche d'emploi et/ou de placement professionnel dont l'objectif consiste à décrocher un emploi durable dans un délai déterminé.

Réponse de la direction

L'évaluation formative de l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail est maintenant terminée et a été acceptée par les deux gouvernements concernés. Les recommandations qui en découlent seront examinées dans le contexte des programmes et des services en cours et, dans la mesure du possible, les résultats serviront à l'amélioration permanente des services à la clientèle.

Le rapport d'évaluation sera communiqué aux partenaires et aux intervenants.

1. Introduction

Les ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) sont le résultat de l'évolution des politiques au cours des années 1990[2]. L'une des étapes initiales de ce processus évolutif a été la modification de la *Loi sur l'assurance-chômage* de 1970. Les changements ont donné lieu à la mise en application de mesures en vertu de la partie II, visant à favoriser le retour sur le marché du travail de certains prestataires d'assurance-chômage (AC) grâce à divers programmes prévoyant notamment le paiement d'allocations de subsistance et le financement des coûts de formation.

Dans le cadre des EDMT, des ressources financières, des politiques et des programmes sont transférés du gouvernement fédéral à la province ou au territoire. Ces ententes comportent aussi, dans certains cas, le transfert de personnel du gouvernement fédéral à la province ou au territoire, ainsi que l'établissement de cibles de rendement précis.

Il existe deux « catégories » générales d'EDMT. Les ententes de « transfert de responsabilités » conviennent aux provinces et territoires qui souhaitent concevoir et gérer la mise en œuvre des prestations conformément à la partie II. Les ententes de « cogestion » prévoient le maintien des programmes fédéraux, assorti d'une participation importante de la province ou du territoire.

1.1 Aperçu de l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail et de son contexte

Le gouvernement du Canada et la Saskatchewan ont signé l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail (EDMT-CS) en février 1998. Cette entente conférait au gouvernement de la Saskatchewan la responsabilité de concevoir et de mettre en œuvre des programmes et des services d'emploi à l'intention des clients admissibles aux fins de l'assurance-emploi (AE). Ces programmes et services sont financés à même le Compte d'assurance-emploi. L'EDMT-CS est entrée en vigueur un an après que la Saskatchewan eut lancé une importante initiative de formation en avril 1997, à savoir la stratégie de formation officiellement appelée la Saskatchewan Training Strategy (STS). En fait, l'EDMT-CS devait être intégrée à une restructuration approfondie des activités provinciales de développement du marché du travail. De ce fait, l'EDMT-CS appartient à la catégorie des EDMT qui prévoient le transfert aux provinces et territoires des responsabilités fédérales en matière de programmes s'adressant aux clients de l'AE qui sont admissibles aux prestations en vertu de la partie II.

---

[2] Bakvis, Herman, et Peter Aucoin, « Négociation d'accords de développement du marché du travail ». Centre canadien de gestion, mars 2000; présente un bref historique de ce processus.

Ce contexte est important, car la STS établit le cadre de tous les programmes de développement du marché du travail de la province. Il est essentiel de situer l'EDMT-CS dans le contexte général du développement du marché du travail de la Saskatchewan.

La STS comportait trois buts : créer une main-d'œuvre spécialisée cadrant avec les besoins du marché du travail de la Saskatchewan; améliorer l'accès et favoriser les possibilités pour tous les apprenants; et enfin, mettre sur pied un système d'exécution cohérent, efficace et durable. Les résultats d'une évaluation menée en 2000 servent d'intrants au plan stratégique sectoriel du ministère. Un important objectif de la STS aussi bien que du plan stratégique sectoriel consiste à réduire l'utilisation des programmes s'adressant à des clients particuliers. L'un des buts de la STS était l'élaboration de programmes et de services à l'intention de tous les apprenants.

En même temps, la Saskatchewan n'a pas créé d'interventions conçues principalement pour un groupe cible particulier. La stratégie consiste à éliminer la définition par des clients « catégories », fondée sur l'appartenance ethnique ou la participation à un programme (p. ex., la dépendance à l'égard de l'aide sociale), et à plutôt baser le soutien sur les niveaux de revenu et la situation d'activité. Les services, dont le counselling professionnel, l'aide à la recherche d'emploi et les ressources Internet, sont offerts à tous les résidents de la Saskatchewan. En outre, la stratégie de formation favorise une culture de formation chez les employeurs de la Saskatchewan et prévoit le perfectionnement des compétences des particuliers qui occupent actuellement un emploi[3]. Les clients de l'AE s'intègrent à cet environnement de formation « globale » et bénéficient des mêmes programmes et services qui sont offerts aux autres clients[4].

La stratégie de formation provinciale limite la création de services particuliers s'adressant aux clients de l'AE (ou à tout autre groupe cible) et favorise l'harmonisation et la simplification de l'environnement de formation global. Le financement dont bénéficient les clients de l'AE provient du Compte d'AE par l'intermédiaire de l'EDMT-CS[5].

1.1.1 Caractéristiques de l'EDMT-CS

Plusieurs caractéristiques de l'EDMT-CS sont dignes de mention :

- La Saskatchewan a utilisé le financement prévu par l'EDMT-CS pour peaufiner une stratégie prévoyant un guichet unique de services axés sur l'emploi et la carrière, coordonnée par le truchement des 20 centres d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan (CECCS) situés un peu partout dans la province. Ces centres permettent à la province d'accomplir certaines fonctions du Service national de placement, dont le counselling d'emploi, l'évaluation des besoins et les services de placement. Les deux

---

[3] En avril 2000, le gouvernement provincial a abandonné l'option de recyclage offerte dans le cadre du programme Job Start/Future Skills.

[4] La principale exception est la prestation de formation professionelle (STB), un programme de soutien du revenu s'adressant expressément aux clients de l'AE. La Saskatchewan a créé ce programme parce que le programme existant (l'allocation de formation provinciale) offrait des prestations moins élevées que celles qui auraient été offertes à un client de l'AE dans le cadre antérieur.

[5] Les travailleurs indépendants ne contribuent pas au Compte d'AE.

gouvernements ont consenti à fournir et à diffuser de l'information sur le marché du travail (IMT).

- Le gouvernement du Canada est toujours chargé, par l'intermédiaire de Développement des ressources humaines Canada, de déterminer l'admissibilité aux prestations d'AE en vertu de la partie I[6] et de les verser. En outre, DRHC offre des services relatifs au marché du travail national, comme de l'information sur le marché du travail.

- Comme le prévoient d'autres EDMT, les résidents de la Saskatchewan qui touchent des prestations d'AE ou qui en ont reçu au cours des trois dernières années (« anciens prestataires réadmissibles ») sont admissibles aux programmes et services financés selon l'Entente[7].

De 1998-1999 à 2001-2002, plus de 149 millions de dollars (environ 38 millions de dollars par an) seront prélevés sur le Compte d'AE pour appuyer des programmes et des services provinciaux (PSP).

L'EDMT engage la province à offrir des programmes et des services aux particuliers admissibles à l'AE; 65 p. 100 doivent être des prestataires d'AE actifs. En 1998-1999, les cibles fixées étaient le retour au travail de 4 332 participants assurés et des économies de 19 952 millions de dollars au profit du Compte d'AE.

L'évaluation formative est l'une des étapes à suivre pour déterminer l'atteinte de ces cibles, et elle complète d'autres processus de reddition de comptes que les deux ordres de gouvernement appliqueront conformément à l'Entente.

---

[6] De plus, le gouvernement fédéral met en oeuvre des programmes s'adressant aux « jeunes », aux personnes handicapées et aux Autochtones. Il s'agit d'une responsabilité importante en Saskatchewan en raison du nombre croissant d'Autochtones - dont la majorité n'est pas admissible à l'AE - et du grand nombre de jeunes, dont la majorité sont Autochtones. Le montant du financement fédéral octroyé aux organismes métis et des Premières nations est presque identique à celui qui est consenti dans le cadre de l'EDMT. Les fonds proviennent du Trésor et non du Compte d'AE.

[7] Une période de cinq ans s'applique lorsqu'une personne a cessé de travailler en raison d'un congé de paternité ou de maternité.

1.2 Description des programmes et des services provinciaux

L'EDMT-CS prévoit la mise en œuvre des programmes et des services provinciaux que voici[8] :

Programmes provinciaux

- *Placement professionnel, placement communautaire, formation en milieu de travail* : Les programmes de placement professionnel subventionnent des employeurs du secteur privé afin qu'ils offrent des expériences de travail. Les programmes de placement communautaire fonctionnent de la même façon, sauf que les clients sont placés auprès d'organismes communautaires[9], d'administrations municipales et/ou locales, de bandes indiennes, de conseils tribaux et de la nation métisse. Les programmes de formation en milieu de travail sont mis en œuvre dans le cadre du programme JobStart/Future Skills, qui offre aux sans-emploi des stages en milieu de travail axés sur un perfectionnement professionnel menant à un emploi permanent et la reconnaissance des compétences particulières acquises par le stagiaire.

- *Programme d'aide au travail indépendant* : Les clients reçoivent une formation en vue de devenir des travailleurs indépendants. Le programme prévoit l'élaboration d'un plan d'affaires et un encadrement assuré par des personnes expérimentées en création d'entreprises locales. Un éventail souple de mesures de soutien financier sont offertes pendant la phase de création de l'entreprise, selon les besoins du client.

- *Placements professionnels non subventionnés :* Options offertes dans le cadre des programmes d'emploi assurés par la province.

- *Programmes de soutien du revenu :* La prestation de formation professionnelle (STB), mise en œuvre le 1er janvier 1999, est destinée aux clients de l'AE qui suivent une formation. Elle est utilisée conjointement avec les programmes de prêts étudiants de la

---

[8] Le terme « prestations d'emploi et mesures de soutien » est utilisé dans la *Loi sur l'assurance-emploi (AE)* relativement à des types particuliers de programmes d'emploi établis selon l'article 59 et le paragraphe 60(4), respectivement. Le terme « prestations » est utilisé à l'article 63 de la *Loi sur l'assurance-emploi* relativement aux programmes provinciaux qui sont admissibles aux fins d'un financement par la Commission de l'assurance-emploi du Canada (ci-après appelée la Commission), pour autant qu'ils soient similaires aux prestations d'emploi de la Commission et qu'ils correspondent à l'objet et aux lignes directrices qui sont prévus à la partie II de la Loi. Le terme « mesures » est utilisé à l'article 63 de la *Loi sur l'assurance-emploi* relativement aux programmes provinciaux qui sont admissibles au financement octroyé par la Commission, pour autant qu'ils soient similaires aux mesures de soutien établies par la Commission et qu'ils correspondent à l'objet et aux lignes directrices qui sont prévus à la partie II de la Loi. Dans l'EDMT-CS, le terme « prestations d'emploi et mesures de soutien » est remplacé par « programmes et services provinciaux (PSP) ».
Les « programmes provinciaux » désignent les programmes dont il est question à la section 3 et qui sont décrits à l'annexe 1 de l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail. Les « services provinciaux » désignent les services décrits à l'annexe 1 de l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail.

[9] « Organisme communautaire » est le terme qu'on emploie couramment en Saskatchewan pour désigner un organisme non gouvernemental.

Saskatchewan et du Canada et, dans une moindre mesure, avec l'allocation de formation provinciale (PTA). Le but de la STB est d'aider les clients à acquérir les compétences nécessaires à l'emploi, en leur offrant le soutien voulu pour qu'ils aient accès ou participent à des programmes de formation professionnelle de courte durée, notamment des programmes axés sur l'acquisition d'une expérience de travail et de compétences favorisant l'employabilité.

Services provinciaux

- *Transition vers l'emploi :* D'autres fournisseurs de services ou partenaires d'exécution et de formation offrent un éventail de programmes, de services et de mesures de soutien axés sur l'emploi et la carrière, afin d'aider les gens à devenir « aptes au travail ». Ces programmes, services et mesures de soutien comprennent (sans s'y limiter) les évaluations, le counselling d'emploi, le placement professionnel assisté, l'aide à la recherche d'emploi, la formation préparatoire à l'emploi et l'information sur le marché du travail.

- *Services axés sur l'emploi et la carrière :* La province compte 20 centres d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan (CECCS), qui offrent des services axés sur l'emploi et la carrière. De plus, le personnel des centres communique avec des employeurs et des organismes pour déterminer les possibilités d'emploi qui s'offrent aux clients, et il collabore avec les établissements de formation, les organismes communautaires, les municipalités et le secteur privé afin de préparer les clients à l'emploi. D'autres partenaires ou fournisseurs peuvent être chargés de développer des services axés sur l'emploi et la carrière.

- *Partenariats sectoriels :* Les partenariats sectoriels sont une composante du programme Job Start/Future Skills qui a pour objectif d'encourager différents secteurs d'activité à collaborer avec les établissements de formation, les employeurs et les collectivités en vue de cerner les besoins sectoriels en matière de ressources humaines et d'élaborer des stratégies relatives aux ressources humaines. Les partenariats servent à réduire le déséquilibre des compétences sur le marché du travail.

- *Partenariats régionaux en planification :* Le programme appelé Regional Planning Partnerships (RPP) aide les collectivités, les employeurs, les employés et d'autres groupes à élargir leur base d'emploi locale et à mettre sur pied des initiatives permettant de répondre aux besoins de leur collectivité sur le plan de l'emploi.

- *Recherche et innovation :* La province peut affecter des fonds à des projets et à des activités de recherche et d'innovation qui permettent de trouver de meilleures façons d'aider les gens à se préparer au travail ou à conserver un emploi et à participer de façon productive au marché du travail.

1.3 Objet de l'évaluation formative

En général, l'évaluation formative sert à déterminer l'efficacité opérationnelle du programme, et notamment à mesurer la satisfaction des clients, à déterminer les points de vue du personnel et à procéder à un examen préliminaire des résultats. L'évaluation formative aidera tant Développement des ressources humaines Canada (DRHC) qu'Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle (EPFP) à mettre sur pied des programmes et des services à long terme qui sont efficaces sur le plan des coûts. L'évaluation formative offrira également des renseignements de gestion à l'appui de l'amélioration des programmes.

Plus précisément, l'évaluation porte sur les aspects suivants :

- *Raison d'être* - Les programmes et services provinciaux cadrent-ils avec les priorités fédérales-provinciales et répondent-ils à un besoin?
- *Conception et exécution/planification et mise en œuvre* - Le programme est-il exécuté d'une manière qui favorise l'atteinte des objectifs de l'EDMT-CS?
- *Succès/incidences/effets* - Les programmes et services provinciaux permettent-ils d'atteindre les objectifs de l'EDMT-CS? (En raison de retards imprévus dans l'établissement des listes de clients de l'AE qui n'ont pas bénéficié de programmes et de services provinciaux, il n'a pas été possible de constituer un groupe témoin. L'enquête auprès des non-participants et l'analyse des données sur le groupe témoin se feront dans le cadre de l'évaluation-bilan prévue pour 2002.)

1.4 Aperçu du rapport

Le présent rapport comprend cinq sections qui sont directement liées au cadre d'évaluation[10] :

- Section 2 : Examen du cadre et de la méthode d'évaluation;
- Section 3 : Raison d'être du programme;
- Section 4 : Conception, exécution, planification et mise en œuvre;
- Section 5 : Succès/incidences/effets (satisfaction des clients et résultats préliminaires seulement);
- Section 6 : Observations finales.

[10] Le cadre d'évaluation est présenté au tableau 1, section 2 .

2. Examen du cadre et de la méthode d'évaluation

2.1 Principaux aspects de la phase I de l'évaluation

L'évaluation de l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail (EDMT-CS) comporte une phase formative et une phase-bilan, dont les objectifs sont les suivants :

Évaluation formative (Phase I) :

- fournir des données quantitatives et qualitatives, que les gestionnaires de programme et d'autres responsables peuvent utiliser pour améliorer la conception et l'exécution du programme avant que les processus ne deviennent rigides;
- préciser les besoins par rapport aux lacunes sur le plan de l'information;
- démontrer l'efficacité avec laquelle le programme fonctionne;
- permettre une détection rapide si les attentes ne sont pas comblées;

Évaluation-bilan (Phase II) :

- mettre l'accent sur les incidences à long terme des interventions et mesurer les résultats des interventions, leurs incidences et leur efficacité sur le plan des coûts;
- fournir une évaluation des incidences du programme sur les clients, en répondant aux questions clés suivantes :
  - Les programmes et services ont-ils eu des incidences sur les particuliers et les collectivités qui sont attribuables à l'intervention même (incidences différentielles)?
  - Les résultats escomptés et les objectifs prévus des programmes et des services à l'égard des clients ont-ils été obtenus ou atteints, tels qu'ils sont définis dans l'Entente?

TABLEAU 1
Cadre d'évaluation

I. Raison d'être	Phase
1. Dans quelle mesure les Programmes et services provinciaux (PSP) sont-ils conformes aux principes, aux lignes directrices et à l'intention de la *Loi sur l'assurance-emploi* et de l'EDMT-CS (y compris les attendus)?	Formative Bilan
2. Dans quelle mesure les PSP correspondent-ils aux besoins du particulier? Aux besoins de l'employeur? Aux besoins des collectivités?	Formative Bilan
II. Conception et exécution/planification et mise en œuvre	**Phase**
3. La conception et la mise en œuvre des PSP sont-elles conformes aux lignes directrices, aux principes et à l'intention de la *Loi sur l'assurance-emploi* et de l'EDMT-CS?	Formative Bilan
4. Dans quelle mesure le CEIS (système d'information sur l'emploi et la carrière) et d'autres mécanismes fournissent-ils les renseignements voulus pour mesurer les incidences des PSP? Dans quelle mesure les liens qui existent entre le service national de placement (SNP), le système à accès direct de l'assurance (SADA) et le Guichet emplois du gouvernement fédéral, d'une part, et le CEIS, d'autre part, sont-ils efficaces aux fins de la collecte et du regroupement de données sur les clients, les programmes et les services?	Formative Bilan
5. Existe-t-il des variations régionales en ce qui a trait au type de clients et/ou au type de PSP utilisés? Les clients sont-ils représentatifs de la clientèle et de la collectivité? Dans la négative, pourquoi y a-t-il des écarts? Les stratégies de marketing permettent-elles de joindre convenablement les clients et les employeurs?	Formative Bilan
6. Les rôles et les responsabilités des partenaires (personnel du gouvernement fédéral et de la province) sont-ils clairs?	Formative Bilan
7. Les dispositions (décrites à l'annexe 3 et à l'annexe 7 de l'EDMT-CS) ont-elles été mises en œuvre?	Formative
8. Quelles sont les incidences du regroupement sous un même toit avec Développement des ressources humaines Canada (DRHC), les collèges régionaux et/ou les Services sociaux sur la mise en œuvre des programmes et des services? Le regroupement sous un même toit donne-t-il lieu à une amélioration des services offerts aux clients?	Formative Bilan
9. Dans quelle mesure les recommandations formulées dans l'évaluation formative ont-elles été mises en œuvre? Quels changements ont découlé des recommandations?	Bilan
III. Succès/incidences/effets	**Phase**
10. Combien de prestataires d'assurance-emploi (AE) ont trouvé un emploi? Quel pourcentage d'entre eux sont des prestataires d'AE actifs? Quelles sont les économies réalisées au profit du Compte d'AE?	Formative* Bilan
11. Dans quelle mesure les PSP ont-ils eu des incidences sur l'autosuffisance économique, c.-à-d. l'obtention et le maintien d'un emploi? a) Quel(s) PSP(s) a/ont été le(s) plus efficace(s)? Pour quel type de clients (c.-à-d. Aide sociale [AS], AE)? Pour ceux qui ont terminé ou qui n'ont pas terminé? b) Pour quelles raisons certains clients demeurent-ils en chômage et continuent-ils de toucher un soutien du revenu après avoir participé à un PSP? c) Dans quelle mesure et pour quelles raisons les clients obtiennent-ils un emploi et continuent-ils de travailler à la suite de leur participation? d) Quel était leur niveau de rémunération, comparativement à celui qu'offraient d'anciens employeurs? e) Quel pourcentage de clients ont créé leur propre emploi?	Formative* Bilan

TABLEAU 1 – (suite)	
f) Dans quelle mesure les PSP ont-ils aidé les clients à réduire leur dépendance à l'égard des prestations d'AE et/ou d'aide sociale? À obtenir un emploi ou à le conserver? À créer leur propre emploi? À accroître leur rémunération?	
12. Dans quelle mesure les clients sont-ils satisfaits des PSP offerts aux Centre d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan (CECCS)? Dans quelle mesure les clients préparent-ils un plan d'intervention ou d'action? Dans quelle mesure les clients mettent-ils en œuvre leur plan d'intervention ou d'action ou y donnent-ils suite? Dans quelle mesure les PSP contribuent-ils à la réalisation du plan d'intervention ou d'action des clients? Dans quelle mesure les participants ont-ils abandonné leur plan d'intervention ou d'action avant de le terminer? Quelles en étaient les raisons? Quels sont les taux de sortie et d'attrition associés aux PSP (par PSP)? Quelles en étaient les principales causes (par PSP)? Dans quelle mesure les clients ont-ils contribué à payer les coûts des PSP (c.-à-d. un pourcentage du coût total) comparativement aux niveaux de contribution antérieurs à l'EDMT-CS?	Formative Bilan
13. Sur une période de trois à dix ans, les PSP ont-ils eu des incidences non économiques sur les clients, par exemple : – les attitudes/l'autonomie/la prise de décisions/la motivation concernant leurs interventions, la formation/les études, les choix de carrière, la recherche d'emploi, les compétences professionnelles, le maintien de l'emploi – la qualité de vie, telle que les relations familiales, l'état de santé, la participation à d'autres activités communautaires?	Bilan
14. Sur une période de trois à dix ans, les PSP ont-ils eu des incidences économiques sur les clients?	Bilan
15. Dans quelle mesure les PSP aident-ils les employeurs à répondre à leurs besoins, pour ce qui est, par exemple, de combler les postes vacants, les pénuries de main-d'œuvre et les besoins de formation? Dans quelle mesure les employeurs sont-ils satisfaits des interventions offertes dans le cadre de l'EDMT-CS?	Formative Bilan
16. Dans quelle mesure le personnel, les clients, les employeurs et la collectivité sont-ils satisfaits des services offerts relativement à l'information sur le marché du travail (IMT) et à l'échange d'information sur le marché du travail? A-t-on établi des systèmes qui facilitent de façon adéquate l'échange d'information fédéral-provincial sur l'IMT et l'EIMT pour que les besoins des clients et des employeurs à l'échelle locale soient comblés et que le gouvernement fédéral puisse s'acquitter de ses responsabilités?	Formative Bilan
IV. Options	**Phase**
17. Par PSP, quels sont les « pratiques exemplaires/enseignements tirés » pouvant aider la clientèle cible (p. ex., les groupes désignés, les employeurs, les collectivités)?	Bilan
* À noter que les incidences différentielles et les économies réalisées au profit du Compte d'AE peuvent seulement être mesurées au moyen d'une analyse des données du groupe témoin, laquelle sera effectuée dans le cadre de l'évaluation-bilan.	

2.2 Méthode

L'évaluation formative repose sur les méthodes résumées ci-dessous :

	Tâche	Description des activités
2.*	Examen administratif	Le personnel de PRA a examiné tous les comptes rendus des réunions du Comité de gestion de l'Entente et il a étudié l'environnement du développement du marché du travail en Saskatchewan et les principales données administratives pouvant servir à la création des bases de sondage viables. Voici les étapes particulières de l'examen administratif : • un examen de toute la documentation relative à la négociation et à la gestion courante de l'EDMT-CS; • un examen de tous les éléments de la stratégie de formation de la Saskatchewan, dont : – l'allocation de formation provinciale; – le programme JobStart/Future Skills; – le plan sectoriel d'Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle (EPFP); – les examens du Saskatchewan Institute of Applied Sciences and Technology; Institut des sciences appliquées et de la technologie de la Saskatchewan (SIAST) et des collèges régionaux; – la transition vers l'emploi, l'acquisition rapide de compétences, le programme d'aide au travail indépendant, etc.; – les plans de partenariat sectoriel; – les évaluations des besoins régionaux; • un examen des programmes créés aux fins de l'EDMT, comme la prestation de formation professionnelle.
3.	Examen des bases de données	Pour élaborer les bases de sondage, nous avons examiné les sources d'information suivantes : • Le fichier du profil vectoriel, les fichiers du SADA et du système national des services d'emploi (SNSE); • La liste des variables et les données disponibles du One Client Service Model; modèle intégré de service à la clientèle (OCSM); • La base de données de la Skills Training Benefit; prestation de formation professionnelle (STB). Le personnel de PRA, en collaboration avec Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et EPFP, a dressé une liste des participants aux programmes et aux services provinciaux qui sont admissibles à l'AE. Nous avons également précisé les variables nécessaires à la constitution de la base de données des non-participants aux fins de l'analyse de comparaison.
4.	Rapport méthodologique	Le rapport méthodologique a été livré à DRHC et à EPFP le 30 avril 2000.
5.	Entrevues auprès des informateurs clés	PRA a réalisé, en deux phases, des entrevues auprès de 41 représentants de DRHC, d'EPFP et d'organismes communautaires. Plusieurs entrevues menées auprès des cadres

	Tâche	Description des activités
		supérieurs nous ont permis de préparer le rapport méthodologique. Des entrevues ont ensuite été réalisées avec les autres informateurs clés, habituellement au téléphone. Tous les répondants ont reçu une lettre de présentation et un exemplaire du guide d'entrevue. PRA a enregistré chaque entrevue sur bande sonore et en a présenté les notes au répondant pour qu'il les examine et les corrige, de façon à assurer la fiabilité des renseignements recueillis lors des entrevues auprès des informateurs clés.
6.	Groupes de discussion et dyades	PRA a réuni neuf groupes de discussion, dont quatre formés de fournisseurs de services et de représentants d'organismes communautaires, et deux formés d'employeurs. De plus, cinq dyades (entrevues auprès de couples) nous ont permis d'évaluer les incidences des PSP sur leur qualité de vie et d'obtenir certaines indications au sujet des facteurs qui ont contribué aux résultats positifs de la participation aux programmes.
7.	Base de sondage	À partir de données extraites des bases de données du OCSM et de la STB, PRA a élaboré une base de sondage aux fins de l'enquête auprès des participants. Les spécifications de l'enquête auprès des non-participants ont été établies en consultation avec DRHC.
8.	Participants à l'enquête de base	Les participants aux PSP ont reçu une lettre les informant de l'évaluation et les invitant à prendre part à une enquête téléphonique. Le questionnaire suivait le cadre d'évaluation . PRA a réalisé des entrevues auprès de 1 250 participants (n=1 250) entre le 31 août et le 11 octobre 2000, à la suite d'un essai préliminaire approfondi[11]. Des entrevues téléphoniques assistées par ordinateur ont servi à recueillir les renseignements, qui ont par la suite été analysés au moyen du SPSS.
9.	Enquête auprès des employeurs	Les employeurs participent en tant que « partenaires » clés au développement du marché du travail. L'échantillon des employeurs tenait compte de la participation à trois types de programmes : les subventions salariales ciblées, les partenariats pour la création d'emplois et les partenariats du marché du travail. Avant l'envoi des questionnaires, le personnel de PRA a communiqué avec chaque entreprise répondante éventuelle pour connaître le nom du « gestionnaire des ressources humaines » et vérifier l'adresse postale et le numéro de téléphone. Ce contact initial a également permis de mettre le répondant au courant de l'évaluation et de renforcer son engagement d'y participer. Trois cents questionnaires ont été expédiés par la poste, et nous en avons récupéré 146 (49 p. 100).
10.	Compte rendu	PRA a préparé un projet de rapport et l'a modifié à la lumière des commentaires formulés par le Comité mixte d'évaluation.

* La tâche 1 consistait en une consultation initiale ayant pour objet d'examiner tous les aspects du cadre d'évaluation et les renseignements disponibles aux fins de l'étude.

[11] Tout au long du rapport, la taille de l'échantillon est désignée par (n =). Même si l'échantillon global demeure fixe, les répondants à un questionnaire d'enquête peuvent sauter certaines questions qui n'ont pas trait à leur situation ou peuvent refuser de répondre. Les variations du nombre de répondants sont également indiquées par (n =). En général, dans une étude quantitative telle que l'enquête auprès des clients dont il est question ici, les échantillons de petite taille, en particulier ceux regroupant moins de 200 sujets, sont moins fiables. Bien entendu, les entrevues auprès des gestionnaires comportent de petits échantillons, et nous indiquons le nombre d'informateurs clés qui ont offert un point de vue particulier de la même façon (n=).

3. Raison d'être du programme

Le premier aspect sur lequel porte l'évaluation est la raison d'être du programme et il se divise en deux sous-questions. Il s'agit de savoir, premièrement, de quelle façon les programmes et services provinciaux cadrent avec la *Loi sur l'assurance-emploi* et l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail (EDMT-CS) et, deuxièmement, de quelle façon les programmes et services provinciaux (PSP) répondent aux besoins des clients, des employeurs et de la collectivité.

3.1 De quelle façon les programmes et services provinciaux cadrent-ils avec la *Loi sur l'assurance-emploi* et l'EDMT-CS?

Aux termes de l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail, la responsabilité relative à la conception et à la mise en œuvre des programmes et des services d'emploi financés par le Compte d'assurance-emploi a été transférée à la province de la Saskatchewan. Conformément à cette entente, les programmes et services provinciaux (PSP) devaient être similaires à ceux qui étaient offerts précédemment, et conformes aux principes, aux lignes directrices et à l'intention de la *Loi sur l'assurance-emploi* et de l'EDMT-CS.

Le tableau 2 ci-dessous décrit le lien qui existe entre les prestations (programmes) et mesures (services) du gouvernement fédéral et les programmes et services provinciaux. Ce tableau démontre que les programmes et services provinciaux semblent cadrer avec la *Loi sur l'assurance-emploi* et l'EDMT-CS.

TABLEAU 2
Liens entre les prestations et mesures fédérales et les programmes et services provinciaux

Prestations et mesures de soutien fédérales	Programmes et services provinciaux
Subventions salariales ciblées : Inciter les employeurs à embaucher des particuliers qu'ils n'auraient normalement pas embauchés en l'absence d'une subvention accordée pour les clients admissibles à l'AE.	**Placement professionnel :** Subventions salariales accordées à des employeurs du secteur privé pour qu'ils offrent une expérience de travail et un placement professionnel. **Job Start/Future Skills :** Des employeurs du secteur privé reçoivent une subvention à l'appui de la formation en milieu de travail à l'intention de travailleurs en chômage. Contrairement au programme de placement professionnel, celui-ci est axé sur la formation accréditée.

TABLEAU 2 (suite)	
Aide au travail indépendant : Aider des clients admissibles à l'AE à créer leur propre emploi en démarrant une entreprise.	**Programme d'aide au travail indépendant :** La Saskatchewan a mis sur pied un programme d'aide au travail indépendant pour répondre aux besoins de tous les clients, y compris les clients de l'AE. Les participants sont encadrés au moment de l'élaboration du plan d'affaires et ils reçoivent couramment des conseils grâce aux contacts avec des personnes expérimentées en création d'entreprises locales. Un éventail souple de mesures de soutien financier sont offertes au cours de l'étape de démarrage de l'entreprise.
Partenariats pour la création d'emplois : Offrir aux particuliers diverses possibilités d'acquérir une expérience de travail menant à un emploi permanent.	**Placement communautaire :** Placement professionnel assorti d'une subvention salariale auprès d'un employeur d'un secteur non privé qui permettra d'acquérir une expérience de travail et des compétences professionnelles menant à un emploi durable et/ou qui aidera les clients à acquérir une expérience et des compétences pertinentes aux fins d'un emploi ultérieur.
Prêts et subventions de perfectionnement : Aider les particuliers à acquérir diverses compétences, allant des compétences de base aux compétences spécialisées, au moyen d'une aide directe.	Un soutien du revenu est assuré au moyen de l'**allocation de formation provinciale (PTA)**, du **programme de prêts aux étudiants du Canada et de la Saskatchewan** et de la **prestation de formation professionnelle (STB)**. Ce dernier programme a été créé expressément pour les clients de l'AE qui s'inscrivent à un programme de formation professionnelle de courte ou de moyenne durée.
Services d'aide à l'emploi : Aider des organismes à offrir des services d'emploi aux personnes sans emploi.	**Transition vers l'emploi :** Gamme de programmes, de services et de mesures de soutien qui permettent aux clients de se préparer à l'emploi, tels que la détermination des besoins, le counselling d'emploi, le placement assisté, la formation en recherche d'emploi et l'offre d'information sur le marché du travail.
Partenariats du marché du travail : Encourager et aider les employeurs, les associations d'employés et/ou d'employeurs et les collectivités à améliorer leur capacité de faire face aux besoins en ressources humaines et de mettre en œuvre des mesures d'adaptation de la main-d'œuvre.	**Fonds de partenariat sectoriel :** L'objectif est d'encourager les secteurs d'activité à collaborer avec les établissements de formation et les groupes d'intérêts à la conception et à la mise en œuvre des stratégies sectorielles de planification et de développement des ressources humaines, afin de réduire les déséquilibres des compétences sur le marché du travail. **Service de développement de l'emploi :** Service qui consiste à entrer en contact avec des employeurs pour définir les possibilités d'emploi qui s'offrent aux clients, et à collaborer avec les établissements de formation, les organismes communautaires, les municipalités et le secteur privé afin de préparer les clients à l'emploi.
Recherche et innovation : Soutenir des activités permettant de trouver de meilleures façons d'aider les gens à se préparer au travail ou à conserver un emploi et à participer de façon productive au marché du travail.	**Recherche et innovation :** La Saskatchewan peut affecter des fonds à des projets et à des activités de recherche et d'innovation qui permettent de trouver de meilleures façons d'aider les gens à se préparer au travail ou à garder un emploi et à participer de façon productive au marché du travail.

L'environnement du développement du marché du travail en Saskatchewan présente des caractéristiques qui font en sorte qu'il est difficile de comprendre parfaitement dans quelle mesure les programmes et services provinciaux satisfont à toutes les exigences de la *Loi sur l'assurance-emploi* et de l'EDMT-CS. Comparativement aux EDMT axées sur la cogestion, il est manifeste dans ce cas-ci que le gouvernement fédéral a transféré une part considérable de responsabilité en ce qui a trait à la conception et à la mise en œuvre des services de développement du marché du travail à l'intention des clients de l'AE. Parmi les EDMT comportant un transfert de responsabilités, celle de la Saskatchewan

représente probablement une importante évolution du transfert des responsabilités, mais la présente évaluation n'établit aucune comparaison entre les EDMT[12].

Orientée par la stratégie de formation de la Saskatchewan (STS) et le plan stratégique sectoriel d'Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle (EPFP), la province tente de rationaliser les mesures de soutien du revenu et les programmes et services de formation provinciaux qui sont offerts aux personnes sans emploi, à faible revenu et défavorisées de la province. EFPF a utilisé la STS pour élargir et simplifier le processus d'accès à la formation et aux mesures de soutien du revenu en offrant des services de soutien à tous les résidents de la Saskatchewan, et en basant l'admissibilité à la formation sur le revenu plutôt que d'autres caractéristiques (p. ex., le recours à l'aide sociale, l'origine ethnique, etc.). Un exemple d'élargissement et de simplification des services dans le cadre de la STS est la création de l'allocation de formation provinciale (PTA). Ce programme crée une mesure de soutien du revenu unique qui permet aux personnes à faible revenu de participer à un programme d'éducation de base ou de formation professionnelle de courte durée (<8 semaines). Il est concevable que la PTA puisse être accordée à un ancien prestataire réadmissible qui n'a plus droit à l'AE en vertu de la partie I (soutien du revenu). La PTA assure un soutien du revenu à quiconque a un faible revenu, qu'il s'agisse d'un ancien prestataire réadmissible, d'un prestataire d'AE actif ou d'un bénéficiaire d'aide sociale. Avant l'entrée en vigueur de l'EDMT-CS, les clients de l'AE avaient des programmes de soutien du revenu distincts et tendaient à être séparés des autres apprenants[13].

L'intégration des clients de l'AE aux différents milieux de formation présente des possibilités aussi bien que des défis pour ce qui est de veiller à ce que les programmes et services provinciaux cadrent bien avec la *Loi sur l'assurance-emploi* et l'EDMT-CS.

- Un important avantage lié à l'adoption d'une stratégie de formation unifiée comme celle de la Saskatchewan est la capacité d'offrir un éventail de programmes et de services qui s'adressent à l'ensemble des clients. L'éventail de programmes de formation provinciaux a peu changé depuis l'EDMT-CS. Les programmes d'emploi (placement professionnel, placement communautaire) et Job Start/Future Skills existaient tous auparavant. Ils s'adressent à une vaste clientèle, qui comprend les bénéficiaires d'aide sociale, les jeunes, les personnes handicapées et les chômeurs. L'EDMT-CS a eu peu d'incidences sur l'exécution de ces programmes, quoique la province participe maintenant de façon active à la mise en œuvre de programmes relatifs au marché du travail depuis l'ajout des clients de l'AE à sa clientèle particulière.

  En Saskatchewan, l'Institut des sciences appliquées et de la technologie de la Saskatchewan (SIAST) ou les collèges régionaux offrent des programmes de formation

---

[12] Voir Bakvis et Aucoin (op. cit.), pour un examen plus détaillé des ententes sur le développement du marché du travail qui sont axées sur la cogestion et sur le transfert des responsabilités. L'EDMT du Nouveau-Brunswick est un exemple d'une autre province qui a mis sur pied un vaste programme de développement du marché du travail auquel ont été intégrées les PEMS définies dans la *Loi sur l'assurance-emploi*.

[13] Développement des ressources humaines Canada (DRHC) tendait à recourir davantage à l'achat de formation et à la passation de marchés avec des formateurs privés. EFPF privilégie une formation dispensée à tous les apprenants par le SIAST et les collèges régionaux.

professionnelle et d'éducation de base. Un programme d'aide au travail indépendant et la prestation de formation professionnelle sont les seuls changements importants amenés par l'EDMT-CS. Le programme d'aide au travail indépendant est assez semblable au programme fédéral d'aide au travail indépendant qui existait auparavant. La prestation de formation professionnelle n'est offerte qu'aux clients de l'AE. Il s'agit du programme que la Saskatchewan a mis sur pied afin d'offrir une prestation similaire et conforme aux prêts et subventions de perfectionnement du gouvernement fédéral (annexe 1 de l'EDMT-CS).

- Les différences sont plus importantes en ce qui a trait aux services de soutien et aux programmes de soutien du revenu qui s'adressent aux clients de l'AE.

  - Parallèlement à l'EDMT-CS, EPFP a créé une Direction générale des services régionaux et 20 centres d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan (CECCS). Ces centres offrent des services tels que le counselling, l'enregistrement des offres d'emploi, la rédaction de curriculum vitæ, la recherche d'emploi et des ateliers à l'intention de tous les résidents de la Saskatchewan qui cherchent du travail ou qui souhaitent obtenir de la formation. Les clients de l'AE peuvent bénéficier des mêmes services que ceux dont profitent les autres utilisateurs des centres. En plus des services qu'ils offrent aux clients, les CECCS agissent en quelque sorte comme entreprise pivot pour ce qui est de la planification régionale et de la planification des ressources humaines, ainsi que de la coordination entre les fournisseurs de services ou les partenaires (le SIAST, les collèges régionaux, les organismes communautaires) et les employeurs.

  - L'EDMT-CS a également amené la Saskatchewan à créer la prestation de formation professionnelle (STB), un programme de soutien du revenu similaire et conforme au programme fédéral des prêts et des subventions de perfectionnement. La STB aide les clients de l'AE à payer leurs frais de scolarité et les livres nécessaires à leur formation et elle offre un soutien du revenu uniquement en cas de besoin établi. Le montant du soutien est négocié entre le client et un conseiller à l'un des centres d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan. Le processus de négociation entre le client et le conseiller sert à mieux faire correspondre le financement au besoin. Selon plusieurs informateurs clés provinciaux, la création de la STB allait à l'encontre de l'objectif de la stratégie de formation de la Saskatchewan qui consistait à rationaliser le soutien du revenu dans la province en intégrant les mesures existantes de soutien du revenu à un programme non catégorique unique (c.-à-d. l'allocation de formation provinciale [(PTA)]. La PTA est le principal programme provincial de soutien du revenu qui est offert aux clients de la province qui sont inscrits à un programme d'éducation de base et de formation professionnelle de courte durée (< 8 semaines). Cette allocation complétait le programme de prêts aux étudiants qui est offert aux clients admissibles s'inscrivant à des cours d'une durée de plus de 12 semaines dans un établissement postsecondaire reconnu.

Certains informateurs clés fédéraux se disent préoccupés par le fait que l'aide financière apportée par la PTA puisse être inférieure à celle dont bénéficiaient les clients de l'AE avec l'entrée en vigueur de l'EDMT. La province a créé la STB pour répondre aux besoins des clients de l'AE, en l'ajoutant à l'éventail des programmes de soutien du revenu offerts aux adultes qui entreprennent une formation postsecondaire.

Une importante question relative à l'évolution de l'EDMT-CS est de savoir si la STB devrait demeurer telle quelle et continuer de faire l'objet d'une négociation. Une option serait d'envisager d'adopter un taux fixe pour la STB, comme dans le cas de la PTA. Une troisième option serait de combiner la PTA et la STB en un seul programme de soutien du revenu. Comme la PTA est un programme provincial, il appartient à la province de déterminer la façon dont ses programmes et ses services de soutien du revenu fonctionneront.

Le tableau 2 qui précède démontre qu'il est possible de dresser une liste des prestations d'emploi et des mesures de soutien en parallèle avec les programmes et services provinciaux et qu'il y a donc concordance. Toutefois, il importe de souligner que les clients de l'AE sont intégrés aux autres « apprenants » de la province. L'analyse qui précède démontre comment les PEMS offertes aux clients de l'AE avant l'entrée en vigueur de l'EDMT-CS ont été intégrées à un vaste système de développement du marché du travail; elles n'ont pas simplement fait l'objet d'un transfert de responsabilités à la province. Par conséquent, la concordance est complexe. Essentiellement, la question est de savoir si les mêmes clients de l'AE peuvent bénéficier des mêmes programmes et services dans le cadre de l'EDMT-CS qu'auparavant, et si ces programmes et services satisfont aux exigences de la *Loi sur l'assurance-emploi*. La réponse est un « oui » catégorique.

3.2 De quelle façon les PSP répondent-ils aux besoins des clients de l'AE, des employeurs et de la collectivité?

Dans le milieu de formation, il existe différents recoupements entre les besoins et les intérêts des clients, des employeurs, des fournisseurs de services et des organismes communautaires, d'une part, et les PSP, d'autre part. Même à l'intérieur de ces groupes, il existe une variété de besoins. Par exemple, un client de l'AE qui participe à un programme d'apprentissage et qui est sans emploi seulement pendant qu'il suit une formation a des besoins différents de ceux d'une personne dont les compétences professionnelles sont dépassées. Certains employeurs ont besoin de travailleurs qualifiés à qui ils peuvent dispenser une formation pavant la voie à une carrière de longue durée, alors que d'autres recherchent une aide temporaire auprès de travailleurs ayant une formation minimale. Il existe de grandes différences entre les fournisseurs de services,

qui vont du SIAST et des collèges régionaux à des organismes communautaires[14]. L'évaluation formative permet de savoir si les PSP correspondent aux besoins et aux intérêts des différents groupes et de repérer les obstacles qu'il leur reste à surmonter du point de vue de l'utilisation ou de la mise en œuvre des programmes et des services.

3.2.1 Comment les PSP répondent aux besoins des clients de l'AE

Comme il a été mentionné précédemment, les clients de l'AE ont une variété de besoins. Certains participent à des programmes de longue durée, axés par exemple sur le perfectionnement scolaire, tandis que d'autres suivent une formation de courte durée qui leur permet d'acquérir des compétences professionnelles particulières. Pour d'autres clients de l'AE encore, la perte d'un emploi peut représenter le début d'une période difficile, comportant une alternance entre la formation et le travail. Enfin, certaines personnes signalent qu'elles ont très peu d'interaction avec le « système » de l'AE, puisque leur transition entre l'emploi et la formation semble relativement exempte d'interruption. Bien souvent, ces clients exercent un métier où les travailleurs sont syndiqués et où les processus d'embauche sont très rigides, de sorte que les travailleurs en chômage sont habitués d'attendre le rappel au travail[15].

Voici les principales constatations relatives au service offert aux clients dans le cadre de l'EDMT-CS :

- *Somme toute, les clients (n=216) affirment que le service est le même ou meilleur dans le cadre de l'EDMT-CS.* D'après l'enquête menée auprès des clients, 38 p. 100 indiquent que le service est meilleur depuis janvier 1999, tandis que 39 p. 100 considèrent que le niveau de service est le même. Neuf pour cent (9 p. 100) disent que le service est pire, tandis que 13 p. 100 ne savent pas. Seules les personnes ayant eu une expérience aussi bien avant qu'après le 1er janvier 1999 ont répondu à cette question[16].

- *Les informateurs clés[17] (n=41) n'ont pas tous le même point de vue quant à savoir si le service offert aux particuliers est meilleur que celui ayant précédé l'entrée en vigueur de l'EDMT-CS.* Près de la moitié des répondants[18] (16 sur 41) sont d'avis que le service est maintenant meilleur, en s'appuyant sur le fait qu'un « guichet unique » a été établi, que des ressources libre-service assistées sont offertes et que les services sont

---

[14] Les services offerts par les organismes communautaires s'adressent habituellement à des groupes particuliers qui ont besoin d'une aide intensive au cours d'une longue période. Mentionnons par exemple les Autochtones, les personnes handicapées et les nouveaux immigrants.

[15] Ce constat, corroboré à maintes reprises dans les dyades et les groupes de discussion réunissant des clients, révèle une importante raison pour laquelle des clients de l'AE peuvent renoncer à utiliser des programmes et des services pour se recycler ou trouver un nouvel emploi.

[16] Enquête auprès des clients : cette question a été posée à 216 clients sur 1 250.

[17] Sauf indication contraire, le terme « informateurs clés » désigne tous les représentants fédéraux et provinciaux et ceux des organismes communautaires.

[18] Nous n'établissons pas de distinction entre les représentants fédéraux ou provinciaux ou d'autres types de répondants en présentant ces constatations. Comme il s'agit de données qualitatives, le dénombrement des différents types de répondants créerait une illusion de précision.

maintenant accessibles au public. Toutefois, un nombre semblable d'informateurs clés ne sont pas certains, ne savent pas ou ne donnent pas de réponse, surtout en raison de l'absence de points de comparaison. Les autres répondants indiquent que le service n'est pas meilleur. Selon ces informateurs clés, les perturbations causées par les changements ont eu des incidences négatives sur les clients ou ont semé de la confusion chez ceux-ci[19].

- *De nombreux clients aiment se voir offrir de plus grandes possibilités de planifier leur carrière.* Certains clients indiquent que, lorsqu'ils se sont présentés à un CECCS, ils avaient une idée claire du genre de formation qu'ils voulaient suivre et qu'ils ont pu obtenir la formation recherchée. D'autres mentionnent qu'ils étaient incertains de l'orientation à donner à leur carrière, et soit qu'ils ont choisi un cours de formation avec l'aide des conseillers du CECCS, soit qu'ils se sont inscrits à des programmes expressément conçus pour les exposer à diverses possibilités de formation et d'emploi. La plupart se réjouissent d'avoir la responsabilité de prendre leurs propres décisions et de planifier le cheminement qui leur convient le mieux[20].

- *Les participants se disent satisfaits de la formation qu'ils ont reçue et ils sont d'avis qu'elle répondait à leurs besoins.* Soixante-dix-huit pour cent (78 p. 100) des répondants (n=1 017) ayant participé à l'enquête auprès des clients indiquent que les programmes et les services dont ils ont bénéficié lors de leur plus récente période de prestations d'AE répondaient entièrement ou partiellement à leurs besoins, tandis que seulement 16 p. 100 disent qu'ils ne répondaient aucunement à leurs besoins[21]. Toutefois, plusieurs participants aux groupes de discussion disent avoir été placés dans des programmes qui ne leur convenaient pas. Selon eux, le CECCS n'établissait pas une bonne correspondance entre les compétences et intérêts des particuliers et les options de formation et d'emploi.

- *La plus grande partie de la formation répond aux besoins régionaux des clients.* Bien que certains participants estiment que la formation ne se rattache pas d'assez près aux possibilités sur le marché du travail local (en particulier dans les marchés ruraux ou de taille restreinte où les emplois sont peu nombreux), plusieurs participants mentionnent que l'un des buts principaux du plan d'intervention ou d'action est de trouver des domaines convenables dans lesquels suivre une formation[22].

- *Le counselling professionnel répond aux besoins des clients, bien que certains se disent insatisfaits des conseils qu'ils ont reçus.* Quatre-vingt-deux pour cent (82 p. 100) des répondants (n=576) ayant participé à l'enquête auprès des clients indiquent que le counselling répondait entièrement ou partiellement à leurs besoins, tandis que 18 p. 100 disent qu'il ne répondait aucunement à leurs besoins[23]. Les groupes de discussion corroborent cette constatation, bien qu'ils mettent également en évidence les expériences négatives de certains clients. Plusieurs participants aux groupes de

---

[19] Source : entrevues auprès des informateurs clés.
[20] Source : groupes de discussion formés de clients.
[21] Enquête auprès des clients : cette question a été posée à 1 017 clients sur 1 250.
[22] Source : groupes de discussion formés de clients.
[23] Enquête auprès des clients : cette question a été posée à 576 clients sur 1 250.

discussion disent qu'ils ont réussi en dépit de leur conseiller, qui n'était pas à leur écoute ou qui les a dirigés vers une formation qui ne leur convenait pas. Dans l'ensemble, la plupart des clients de l'AE qualifient le counselling d'expérience positive.

- *Certains participants affirment que les employeurs devraient diriger le processus de formation pour veiller à ce qu'il cadre avec les possibilités offertes sur le marché du travail local.* Quelques participants félicitent les collèges régionaux de suivre les conseils du secteur privé afin d'offrir une formation dans des domaines pertinents[24].

- *Les informateurs clés s'entendent pour dire que le type de programmes est semblable à ce qui était offert auparavant, à l'exception des nouveaux CECCS.* De nombreux répondants considèrent que l'offre a augmenté, maintenant que les programmes et les services sont accessibles à un plus vaste éventail de clients. Toutefois, quelques-uns estiment que les politiques et les critères relatifs aux programmes sont devenus plus rigides sous la férule de la province. Il existe une certaine perception selon laquelle la province applique les règles de façon plus rigoureuse que ne le fait le gouvernement fédéral. Certains informateurs clés font également remarquer que le public confond DRHC et les Centres d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan ou n'est pas au courant des changements survenus depuis l'entrée en vigueur de l'EDMT-CS.

Observation : Les clients de l'AE voient d'un œil positif les PSP depuis la mise en œuvre de l'EDMT-CS. Les CECCS semblent en particulier répondre à leurs besoins en leur offrant des ressources centralisées et un counselling professionnel. Bien entendu, les clients ne sont pas tous satisfaits, et il y a encore place à l'amélioration pour ce qui est du service.

3.2.2 Comment les PSP répondent aux besoins des employeurs

Les employeurs participent directement aussi bien qu'indirectement aux programmes et aux services provinciaux offerts aux clients de l'AE. La plupart des employeurs participent directement à des programmes de formation gouvernementaux parce qu'ils ont besoin d'un soutien quelconque (p. ex., une subvention à la formation, une subvention salariale) pour embaucher un employé. Ils participent indirectement aux PSP dans le cadre de la planification sectorielle, où des associations industrielles qui représentent souvent les employeurs d'un secteur d'activité donné, définissent les besoins et les mesures de soutien en matière de formation. Dans les deux cas, les employeurs ne s'intéressent pas expressément à la formation et aux mesures de soutien à l'intention des clients de l'AE; ils recherchent un soutien au recrutement de nouveaux employés, quels qu'ils soient. Les points de vue des employeurs ont généralement trait à l'environnement de formation en général, plutôt qu'aux programmes d'AE en particulier.

Voici les principales constatations :

[24] Source : groupes de discussion formés de clients.

- *La plupart des 146 employeurs interrogés se disent satisfaits du plus récent client de l'AE qu'ils ont embauché.* Soixante-quatorze pour cent des répondants indiquent que le client de l'AE qu'ils ont embauché s'est bien intégré à leur milieu de travail[25]. Cinquante-neuf pour cent des employeurs disent que les programmes et les services sont conformes à leurs attentes ou les dépassent. Parmi ceux qui disent que les programmes et les services n'ont pas comblé ou ont partiellement comblé leurs attentes, 88 p. 100 (35 sur 40) soulèvent un problème associé à l'employé.

- *Les subventions salariales et à la formation encouragent certains employeurs à embaucher précisément des clients de l'AE.* D'après l'enquête auprès des employeurs, plus de la moitié d'entre eux disent qu'ils n'auraient pas embauché de clients de l'AE en l'absence d'une subvention gouvernementale. Plusieurs participants aux groupes de discussion mentionnent qu'ils ont embauché une personne dont les compétences ne cadraient pas bien avec les exigences du poste, mais qu'ils l'ont fait parce qu'une aide gouvernementale était offerte. Quarante-sept pour cent des employeurs disent que l'existence de programmes expressément ciblés sur les clients de l'AE les a aidés à trouver des employés[26].

- *Les employeurs indiquent qu'un nombre égal sinon supérieur de programmes leur sont maintenant offerts.* Trente-deux pour cent estiment qu'un plus grand nombre de programmes sont maintenant offerts, tandis que 33 p. 100 demeurent neutres. Quinze pour cent sont d'avis qu'il y a moins de programmes, tandis qu'une proportion semblable d'employeurs ne savent pas[27].

- *Parmi les 146 employeurs interrogés, le tiers disent qu'il est aussi facile ou plus facile d'obtenir une aide gouvernementale relative à des programmes d'emploi ou de formation depuis la mise en vigueur de l'EDMT-CS.* Trente-quatre pour cent indiquent qu'il est maintenant plus facile d'obtenir une aide gouvernementale relative à des programmes d'emploi ou de formation, tandis que 33 p. 100 demeurent neutres. Seize pour cent sont d'avis qu'il est moins facile d'obtenir une aide, tandis que 17 p. 100 des employeurs ne savent pas ou ne donnent pas de réponse[28].

- *Les PSP aident les employeurs à combler des pénuries de main-d'œuvre.* Plus de la moitié des répondants à l'enquête auprès des employeurs reconnaissent que, au cours des deux dernières années, les PSP les ont aidés à combler des postes vacants (63 p. 100), des pénuries de main-d'œuvre (50 p. 100) et des besoins en matière de ressources humaines (54 p. 100)[29].

- *Lors des groupes de discussion, certains employeurs ont dit vouloir des programmes de formation adaptés à leurs besoins.* Les employeurs déplorent avant tout le fait que les personnes embauchées aux fins d'un placement professionnel ou d'une formation en cours d'emploi ont généralement besoin d'une formation poussée, qui dépasse souvent l'étendue du soutien offert par le programme. En outre, les employeurs doivent

---

[25] Source : enquête auprès des employeurs, taille de l'échantillon n=146.
[26] Source : enquête auprès des employeurs, taille de l'échantillon n=146.
[27] Source : enquête auprès des employeurs, taille de l'échantillon n=146.
[28] Source : enquête auprès des employeurs, taille de l'échantillon n=146.
[29] Source : enquête auprès des employeurs, taille de l'échantillon n=146.

souvent confier la supervision ou la formation de ces employés à des travailleurs d'expérience, ce qui diminue leur productivité. Lors des groupes de discussion, certains employeurs se sont dits d'avis que le gouvernement ne reconnaît pas toujours leur contribution au processus de formation ou ne leur offre pas toujours une compensation à cet égard. Les employeurs ayant des besoins de formation moins exigeants ont dit qu'une période de trois à six mois était suffisante pour décider si un employé s'intègre bien à l'entreprise[30].

L'enquête auprès des employeurs confirme cette constatation : 44 p. 100 des répondants suggèrent de prolonger la période de subvention salariale ou de subvention à la formation, tandis qu'une proportion semblable souhaitent une augmentation du montant de la subvention (43 p. 100). Bon nombre d'employeurs n'auraient pas offert une formation en cours d'emploi en l'absence de la subvention (55 p. 100)[31].

- *Certains employeurs participant aux groupes de discussion souhaitent que les programmes soient plus souples.* Selon plusieurs participants aux groupes de discussion, les programmes devraient être adaptés aux besoins de l'employeur. Si les besoins de l'employé sont plus grands (acquisition de compétences, soutien en milieu de travail, langue), le système devrait pouvoir s'adapter et aider l'employeur soit financièrement, soit par des mesures de soutien supplémentaires. Cette question n'a pas été abordée dans l'enquête auprès des employeurs, et il y aurait lieu de la réexaminer dans le cadre de l'évaluation-bilan[32].

- *Les employeurs jugent que le personnel du programme est serviable.* D'après l'enquête menée auprès des employeurs, 75 p. 100 d'entre eux souscrivent à l'énoncé : « Le personnel du programme qui a offert une aide est bien informé et serviable »[33]. Les participants aux groupes de discussion se disent satisfaits des renseignements qu'ils ont reçus du gouvernement au moment où ils ont bénéficié d'un soutien pour embaucher un employé. Ceux qui ont utilisé le système plus d'une fois comprennent maintenant comment demander une aide financière de manière plus efficace. Plusieurs employeurs indiquent que le conseiller du CECCS a fourni un excellent service de suivi et de soutien pendant la durée du programme[34].

- *Les employeurs ont des points de vue divergents au sujet des formalités administratives associées aux programmes.* Environ la même proportion de répondants étaient soit d'accord, soit en désaccord, soit d'opinion neutre lorsqu'on leur a demandé s'il y avait trop de formalités administratives à remplir au moment de présenter une demande de participation à un programme, et s'il y voit trop de formalités administratives à remplir au moment de rendre compte des résultats du programme. Vingt-trois pour cent des employeurs suggèrent de réduire les formalités administratives ou d'améliorer le processus d'administration afin d'améliorer les PSP au profit des clients de l'AE[35].

---

[30] Source : groupes de discussion formés d'employeurs.
[31] Source : enquête auprès des employeurs, taille de l'échantillon n=146.
[32] Source : groupes de discussion formés d'employeurs.
[33] Source : enquête auprès des employeurs, taille de l'échantillon n=146.
[34] Source : groupes de discussion d'employeurs.
[35] Source : enquête auprès des employeurs.

- *Bien que la plupart des employeurs soient satisfaits du délai de traitement des propositions, quelques-uns estiment que ce processus devrait être plus rapide.* Lorsqu'invités à proposer des modifications à apporter aux programmes, 24 p. 100 suggèrent de réduire le délai que requiert l'administration relativement à la prise de décisions[36]. Les participants aux groupes de discussion abondent dans le même sens.

- *Les employeurs sont généralement au courant de l'existence des CECCS, mais certains ne semblent pas connaître au juste l'éventail des programmes et des mesures de soutien qui leurs sont offerts.* D'après l'enquête auprès des employeurs (n=146), 27 p. 100 des employeurs ont visité un centre, 54 p. 100 ont communiqué avec un centre par téléphone ou télécopieur, tandis que 10 p. 100 ont établi un contact par Internet. Le quart des employeurs ne font état d'aucun contact.

- *Plusieurs employeurs qui ont pris part aux groupes de discussion disent que le gouvernement devrait faire plus de marketing direct auprès des employeurs et expliquer l'éventail des options offertes.* Les employeurs soutiennent que le gouvernement devrait les aider à obtenir un soutien qui serait avantageux pour eux et pour les employés éventuels. Les stratégies de marketing passives (telles que les brochures) ne sont pas toujours efficaces, puisqu'elles ne retiennent pas toujours l'attention de l'employeur. De plus, les participants aux groupes de discussion disent avoir de la difficulté à établir une distinction entre les programmes (à qui ils s'adressent, qui les finance). La plupart ne peuvent distinguer les programmes d'emploi fédéraux des programmes provinciaux.

- *Les employeurs sont satisfaits des CECCS, mais ils soulignent le besoin d'améliorer les ressources Internet.* Comme l'indique le tableau 3, les CECCS sont jugés beaucoup plus utiles que le site Web de DRHC et celui de la Saskatchewan pour ce qui est de l'« affichage d'un poste vacant » (3,8 sur 5), de la « demande de participation à un programme de formation » (3,8), des « renseignements sur les programmes d'éducation et de formation » (3,7) et de la « recherche d'employés éventuels » (3,5)[37]. Ces résultats pourraient indiquer que les employeurs préfèrent un contact en personne, ou encore qu'il y a lieu d'améliorer les services Internet.

---

[36] Source : enquête auprès des employeurs.

[37] Le site Web de DRHC désigne des sites tels que l'Aire de travail. Le site Web de la Saskatchewan désigne des sites tels que SaskNetWork ou le site d'EPFP. Les CECCS ont été cités dans le cadre de l'enquête, sans aucune mention particulière. Il se peut que les clients aient consulté un site Web de DRHC et/ou un site Web de la Saskatchewan et/ou qu'ils aient imprimé des renseignements au centre.

TABLEAU 3

Évaluez, sur une échelle de 1 à 5, l'utilité de chaque service que vous avez utilisé pour ce qui est de répondre à vos besoins (n=146)

	Site Web de DRHC		Site Web de la Saskatchewan		CECCS	
	n	Moyenne	n	Moyenne	n	Moyenne
Information sur le marché du travail	30	2,8	20	2,9	39	3,2
Affichage d'un poste vacant	28	3,0	25	2,8	78	3,8
Renseignements sur un programme d'éducation ou de formation	25	2,8	22	2,6	68	3,7
Demande de participation à un programme de formation	21	2,5	16	2,3	69	3,8
Recherche d'employés éventuels	21	2,3	19	2,5	78	3,5
Planification de carrière	19	2,1	15	1,9	26	2,2

Source : Enquête auprès des employeurs

Nota : Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 p. 100.

- *Certains informateurs clés sont d'avis que les PSP ne répondent pas encore entièrement aux besoins des employeurs.* Au nombre des façons dont le gouvernement s'efforce de répondre aux besoins des employeurs figurent : un système d'offre d'emplois ou de jumelage d'emplois et de travailleurs en ligne (n=8); la participation des employeurs à la planification et à l'évaluation des besoins (n=9); des interventions de programme liées aux réalités du marché du travail régional (n=5); et enfin, un financement accru destiné à subventionner l'emploi (n=5).

L'étendue de l'EDMT-CS et des PSP s'adressant aux clients de l'AE est vaste. Alors que la plupart des employeurs et des informateurs clés (fédéraux et provinciaux) estiment que les PSP sont fructueux, certains suggèrent des améliorations. Par exemple, les employeurs suggèrent d'accroître le marketing des programmes et d'adapter les subventions à la formation et leur montant en fonction des besoins individuels. Lors des groupes de discussion, les employeurs se sont montrés favorables à l'établissement d'une culture axée sur la formation en Saskatchewan.

Il est important de signaler que, par nécessité économique, l'employeur doit d'abord tenir compte des besoins de l'entreprise, suivis de ceux des clients de l'AE. C'est une question névralgique, étant donné que les besoins des employeurs et ceux des clients (ou du gouvernement en tant que représentant de ces clients) pourraient ne pas coïncider. Les employeurs veulent embaucher la personne ayant les compétences les plus appropriées, mais le gouvernement peut exiger qu'une subvention à la formation ne serve qu'à un client de l'AE. Cette divergence relative aux exigences n'est pas facile à régler, mais elle est la raison fondamentale pour laquelle certains employeurs sont peu désireux d'appuyer les programmes de formation à l'intention des personnes démunies sur le plan économique. En outre, certains employeurs ont un préjugé contre les clients de l'AE, qu'ils associent à des gens incapables de trouver du travail par eux-mêmes.

Observation : Les employeurs appuient les programmes et les services offerts dans le cadre de l'EDMT-CS. Selon certaines indications, il serait profitable de promouvoir davantage les services prévus par l'Entente. Il importe que les deux ordres de gouvernement reconnaissent que les employeurs ont une capacité limitée d'offrir une formation et des placements professionnels, puisqu'ils doivent généralement chercher à obtenir les meilleurs travailleurs possibles.

3.2.3 Les PSP et les intérêts de la collectivité (fournisseurs de services)

Le cadre d'évaluation comporte une question visant à définir la mesure dans laquelle les PSP cadrent avec les besoins de la collectivité. Le concept de la collectivité est très large et, en consultation avec le Comité mixte d'évaluation, nous avons choisi de définir la collectivité comme étant les divers fournisseurs de services. Dans le contexte de l'EDMT-CS, cela comprend le SIAST, les collèges régionaux et divers organismes non gouvernementaux et communautaires qui jouent un rôle important dans le milieu de formation de la Saskatchewan.

- Ce sont le SIAST et les collèges régionaux (CR) qui mettent en œuvre la plus grande partie des programmes de formation provinciaux. Ils collaborent aussi avec le gouvernement, tiennent des consultations sur la conception et l'exécution des programmes et participent souvent aux évaluations des besoins régionaux.

- Des établissements de formation de moyenne envergure, comme l'Institut de technologie Dumont et l'Institut indien de technologie de la Saskatchewan, offrent de la formation et des mesures de soutien surtout aux Autochtones.

- Des organismes communautaires adaptent leurs services en fonction de groupes particuliers (p. ex., les personnes handicapées, les nouveaux immigrants, les Autochtones, les femmes) ou trouvent des créneaux qui sont négligés par d'autres fournisseurs.

- Des formateurs du secteur privé offrent des services de formation spécialisés ou rivalisent avec le SIAST et les collèges régionaux pour donner une formation technique.

D'après plusieurs groupes de discussion, les fournisseurs de services ont peu de plaintes concernant le transfert du gouvernement fédéral à la province des programmes et des services à l'intention des clients de l'AE. Étant donné que la plupart des formateurs offrent aussi des programmes et des services à d'autres clients de la province (principalement des bénéficiaires d'aide sociale), les formateurs ont recours aux mêmes réseaux et programmes que ceux qu'ils utilisent pour les clients de l'AE.

Les points de vue des fournisseurs de services sur l'EDMT-CS comprennent les suivants[38] :

- *Le processus de proposition est très semblable.* Avant l'entrée en vigueur de l'EDMT, soit que les formateurs collaboraient avec DRHC au moment d'élaborer un programme, soit qu'ils répondaient à une demande de propositions. Ce processus est semblable dans le cadre de l'EDMT-CS; toutefois, plusieurs répondants font remarquer que la province est plus disposée à offrir un financement initial. Ils préfèrent ce processus quand il s'agit d'élaborer leurs cours.

- *La province a mis en œuvre un processus de suivi semblable à celui du gouvernement fédéral.* Le suivi est un processus coûteux, et certains considéreraient un suivi plus long comme un fardeau pour les formateurs. À l'heure actuelle, les formateurs font un suivi au bout de quatre mois.

- *Les clients de l'AE représenteraient une faible proportion de leur charge de travail.* Les fournisseurs de services dispensent rarement, sinon jamais, de formation qui s'adresse expressément aux clients de l'AE. La majorité des clients sont des bénéficiaires d'aide sociale (AS), bien que les clients de l'AE et de l'AS suivent souvent les mêmes cours. Les fournisseurs de services présentent des propositions de formation générale, à laquelle participeront notamment un certain nombre de clients de l'AE. De même, les subventions dont bénéficient les formateurs sont appliquées aux frais généraux et à l'ensemble des coûts relatifs à la formation, et elles ne servent pas expressément aux clients de l'AE. Il est impossible d'isoler la part d'une subvention ou d'un contrat de programme de formation qui est associée aux clients de l'AE.

- *Il peut être difficile pour les formateurs de combiner des groupes de clients ayant différents besoins, étant donné que les bénéficiaires d'AS nécessitent souvent un counselling plus intensif et une attention individualisée.* Les formateurs peuvent avoir de la difficulté à offrir un seul et même programme à un ensemble disparate d'étudiants dont les besoins et les aptitudes varient beaucoup. Il conviendrait sans doute de répartir les apprenants en classes plus homogènes.

- *Avant l'entrée en vigueur de l'EDMT, le gouvernement fédéral octroyait généralement des fonds à des fournisseurs de services (surtout des organismes communautaires) pour la réalisation d'un projet donné.* Par comparaison, la province accorde généralement un financement de base ainsi qu'un financement dans le cadre du projet. Selon les fournisseurs de services, le financement de base stabilise le milieu de formation et fait en sorte qu'il est plus facile pour les formateurs d'envisager des stratégies de formation à long terme. Un financement stable permet aussi une planification à long terme et l'élaboration de services de soutien. Auparavant, la plupart des projets étaient réalisés à contrat, ce qui rendait difficile toute planification à long terme. Enfin, certains fournisseurs de services maintiennent qu'un financement à long terme soutenu ferait en sorte qu'il serait plus facile de garder des employés de qualité

[38] Source : groupes de discussion formés de fournisseurs de services. Ces groupes comprenaient des représentants d'organismes communautaires, du SIAST et des collèges régionaux, provenant tant des grands centres que des régions rurales.

et d'offrir des services améliorés et continus aux clients qui travaillent de façon cyclique.

- *Plusieurs répondants font remarquer que les allocations de formation à l'intention des clients de l'AE étaient plus faciles à comprendre avant l'entrée en vigueur de l'EDMT.* Dans le cadre de l'EDMT, le milieu de formation mixte et la diversité des programmes de soutien du revenu sèment la confusion chez certains formateurs. Par exemple, des clients participant au même programme pourraient recevoir la STB, la PTA ou des prestations prévues à la partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi.* Les règles relatives aux programmes de soutien du revenu diffèrent, et les formateurs se voient obligés d'expliquer aux clients pourquoi certaines règles (en ce qui a trait notamment à la présence) s'appliquent à certains étudiants, et non à d'autres. Un aiguillage vers les CECCS permettrait de régler ce problème.

- *Les philosophies diffèrent en ce qui a trait à la recherche d'un emploi.* Avant l'entrée en vigueur de l'EDMT, le gouvernement fédéral avait rendu obligatoire la recherche d'un emploi. Dans le cadre de l'EDMT, la province n'oblige généralement pas les gens à chercher du travail. Bien souvent, la province ne sait pas qui est un client admissible aux fins de l'AE avant que le client ne présente une demande de formation ou n'utilise un service. Cette situation découle de la répartition des responsabilités relatives aux prestations de la partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi* (admissibilité déterminée par le gouvernement fédéral) et de la partie II (programmes et services offerts par la province).

- *Les fournisseurs de services jugent que les CECCS sont efficaces.* Les CECCS dirigent les clients vers la formation qui leur convient et ont établi de bons processus de présentation. Dans l'ensemble, les CECCS s'acquittent bien de leur rôle et ils mettent de l'empressement à communiquer avec les fournisseurs de services et à répondre à leurs besoins.

- *De l'avis de plusieurs fournisseurs de services, les organismes communautaires obtiennent moins de soutien et de financement que les collèges régionaux et le SIAST.* Plusieurs formateurs maintiennent que le gouvernement ne reconnaît pas tout à fait le rôle important que les organismes communautaires jouent dans le milieu de formation. Dans le cadre de sa nouvelle stratégie de passation de marchés, la province entend offrir un soutien pluriannuel aux organismes communautaires pour qu'ils répondent aux besoins d'une clientèle particulière, ce qui devrait régler bon nombre des préoccupations exprimées par ces organismes communautaires.

- *Le counselling est plus élaboré et mieux défini dans le cadre de l'EDMT.* Lorsque les clients se tournent vers les fournisseurs de services, ils ont généralement des objectifs clairs ainsi qu'un plan de carrière. La plus grande partie du counselling est individualisée, ce qui constitue un autre avantage pour les clients de l'AE.

- *Les formateurs suggèrent d'afficher la liste des programmes offerts dans le site Web provincial.* Cette liste indiquerait notamment qui offre le programme, où il est dispensé, etc. Une liste centralisée permettrait d'apparier les clients et les formateurs.

Observation : Dans une large mesure, les fournisseurs de services sont satisfaits de l'EDMT-CS. L'évaluation formative n'a pas établi de distinction entre les réactions des grands fournisseurs de services, comme le SIAST ou les collèges régionaux, et celles des organismes communautaires et des petits formateurs à contrat.

3.2.4 Participation communautaire aux évaluations des besoins régionaux

Le processus d'évaluation des besoins régionaux[39] illustre un deuxième aspect de la façon dont l'EDMT-CS répond aux besoins des collectivités. Les exercices d'évaluation reposent sur un niveau élevé de participation communautaire et ils favorisent la prise de décision à l'échelle communautaire. Il s'agit d'analyses de la conjoncture qui sont axées sur des secteurs particuliers (p. ex., l'exploitation minière, l'industrie cinématographique, l'agriculture), sur des groupes particuliers (p. ex., les Autochtones, les jeunes, les personnes handicapées) ou sur la conception et la mise en œuvre des programmes et des services (p. ex., l'éducation de base, la transition vers l'emploi). Bien que les évaluations des besoins aient d'importantes incidences sur les clients de l'AE, ces derniers ne représentent généralement pas le point de mire des recherches.

À ce stade-ci, il est difficile de déterminer si l'EDMT-CS et les évaluations des besoins répondent aux besoins des collectivités, simplement parce que la définition du terme « collectivité » n'est pas claire. Aux fins de la présente évaluation, nous définissons la collectivité comme étant les organismes qui participent au processus d'évaluation des besoins locaux ou régionaux. Cette optique limitée permet de préciser les réalisations en ce qui a trait aux évaluations des besoins de formation à l'échelle régionale et locale et au processus de planification sectorielle. De plus, il importe de signaler que le processus d'évaluation des besoins de formation et le processus de planification sectorielle existaient avant l'EDMT-CS. En fait, les parties à l'entente y ont intégré un processus de planification préexistant qui ne vise pas expressément les clients de l'AE, mais où ces derniers peuvent s'attendre à profiter indirectement des évaluations et de la planification sectorielle. À ce stade préliminaire, il n'existe aucune évaluation systématique de la contribution de ces deux processus.

Voici un aperçu de ces processus à ce jour :

- *Les évaluations des besoins de formation dans différentes régions et collectivités comportent différents objectifs.* Voici les objectifs qui sont ressortis de notre examen des récentes évaluations des besoins :

[39] Le terme « région » désigne un grand centre comme Regina, ou l'une des régions administratives définies par l'IPP.

- aider à repérer les nouveaux emplois et à cerner les nouveaux besoins de formation sur les marchés du travail locaux;
- établir des stratégies de formation à l'appui de secteurs particuliers;
- relever les secteurs d'activité et les employeurs qui ont de la difficulté à recruter et à garder des travailleurs qualifiés;
- améliorer l'accès aux programmes et aux services; améliorer la mise en œuvre des PSP;
- évaluer la capacité de répondre aux besoins des groupes visés par l'équité en matière d'emploi; favoriser des relations de travail étroites avec les partenaires communautaires et régionaux;
- déterminer l'affectation des ressources à l'échelle régionale et infrarégionale;
- faire en sorte que l'information sur le marché du travail soit toujours pertinente.

Bien que ces objectifs aient tous trait aux PSP en général, les clients de l'AE ne sont pas le point de mire.

- *L'EDMT-CS a changé le processus d'évaluation des besoins de formation, simplement parce que ce sont maintenant les CECCS régionaux qui dirigent le processus.* Avant l'EDMT, les principaux organismes intervenant dans ce processus comprenaient généralement la province, DRHC, le SIAST, les collèges régionaux et des représentants sectoriels clés. Maintenant que la responsabilité relative au budget et à la stratégie d'évaluation des besoins de formation incombe aux CECCS, le processus a changé dans certaines régions. À mesure que ce processus continue d'évoluer, les régions adopteront vraisemblablement des techniques qui leur sont propres et qui correspondent mieux à leurs besoins.

- *Le processus d'évaluation des besoins régionaux contribue à l'établissement de partenariats.* Les organisations qui participent le plus fréquemment au processus d'évaluation comprennent les CECCS, le SIAST, les collèges régionaux, DRHC, les Services sociaux, les associations industrielles, les représentants des Premières nations et des Métis, les employeurs, les organismes de développement économique, les organismes de soins de santé, les représentants scolaires et les organismes communautaires. Les informateurs clés qui ont pris part au processus disent qu'il renforce les partenariats, bien que certains soulignent qu'il peut être difficile de répondre aux besoins de tous les partenaires, parce que les intérêts de chacun peuvent être différents. Par exemple, bien souvent, les organismes chargés de dispenser la formation cherchent avant tout à déterminer la demande immédiate de formation afin de maximiser les inscriptions aux cours, alors que le gouvernement tend à adopter une vision générale à long terme des besoins de formation régionaux. Le gouvernement doit également tenir compte des besoins de différents groupes de clients (clients de l'AE, clients de l'aide sociale) et concevoir des stratégies qui permettent de favoriser l'autonomie et de réduire la dépendance à l'égard du soutien du revenu. Ces stratégies doivent assurer l'intégration des services tout en répondant aux besoins d'une clientèle variée.

- *Le gouvernement provincial a désigné des secteurs régionaux et provinciaux spécifiques.* Les secteurs d'intérêt désignés lors de l'exercice 1999-2000 comprennent l'agriculture, l'exploitation minière, la foresterie, le tourisme, la production cinématographique, les services de pourvoirie et l'écotourisme, le commerce et la vente au détail, la fabrication axée sur l'exportation, la fabrication de machines, les soins de santé, la justice et les services correctionnels, la technologie de l'information, la transformation des aliments, le camionnage, le textile, l'industrie du disque et l'aviation. Il est probable que des clients de l'AE aient reçu une formation dans certains ou la totalité de ces secteurs, mais le processus de planification est axé sur des secteurs d'activité et des groupes cibles particuliers.

- *Certains groupes cibles sont le point de mire du processus de planification.* Trois groupes principaux sont l'objet de plusieurs évaluations régionales : les jeunes, les Premières nations et la nation métisse, ainsi que les personnes handicapées. Ce sont également des groupes cibles de DRHC. D'autres évaluations portent sur les femmes, les travailleurs âgés, les nouveaux immigrants, les petites entreprises et la collectivité francophone. Il se peut que les clients de l'AE posent un problème moins urgent comparativement à ces autres groupes, en particulier dans le Nord, ce qui explique pourquoi ils ne sont pas visées par le processus de planification régionale et sectorielle.

- *Les employeurs qui ont participé à l'évaluation des besoins régionaux en appuient le fonctionnement actuel.* Comme l'indique le tableau 4 qui suit, les employeurs (n=146) jugent que le processus est efficace. La détermination des besoins de l'industrie ou du secteur en matière de compétences, la planification de l'adaptation du milieu de travail, l'élaboration de solutions en matière de formation et l'élaboration de programmes et de services ont tous reçu une cote de 3,7 ou plus sur une échelle de cinq points. Toutefois, il convient de signaler que peu de répondants (environ 9 p. 100) ont pu répondre à ces questions, ce qui laisse entendre que seule une minorité d'employeurs connaissent ces processus. En général, les participants tendent à être des membres actifs d'associations industrielles et d'affaires, lesquelles n'attirent qu'une minorité d'employeurs.

TABLEAU 4

Quels sont les genres de planification des ressources humaines ou de planification de la stratégie de formation industrielle auxquels votre entreprise ou vous avez participé conjointement avec le gouvernement, des groupes communautaires et/ou des établissements de formation, et dans quelle mesure cette planification a-t-elle été utile? (n=146)

	Nombre d'employeurs ayant attribué une cote (n)	Cote moyenne (1=pas très utile ... 5=très utile)
Détermination des besoins de l'industrie ou du secteur en matière de compétences	13	3,9
Planification des ressources humaines	14	3,5
Élaboration de normes professionnelles	11	3,5
Planification de l'adaptation du milieu de travail	10	3,7
Élaboration de solutions en matière de formation	15	3,8
Élaboration de programmes et de services	18	3,7

Source : Enquête auprès des employeurs

Nota : On a demandé aux employeurs d'indiquer s'ils avaient pris part à ces processus, et d'évaluer ceux auxquels ils ont participé d'après une échelle de 1 (pas très utile) à 5 (très utile).

Les évaluations des besoins régionaux sont des *processus* plutôt que des *résultats*. Elles comportent différents modèles et activités, qui varient selon l'orientation des CECCS régionaux. Les entrevues auprès des informateurs clés, l'examen des évaluations et des plans sectoriels et l'enquête auprès des employeurs nous amènent à conclure que ces processus semblent répondre aux besoins des collectivités. À tout le moins, ces processus contribuent à renforcer les partenariats, et théoriquement ils créent des possibilités d'emploi pour les clients de l'AE dans des secteurs de l'économie en pleine croissance.

Certaines régions sont manifestement plus avancées que d'autres au chapitre de l'utilisation des processus de planification. Comme nous l'avons déjà mentionné, le processus de planification régionale existait avant l'EDMT-CS. Par exemple, le plan sectoriel de la foresterie est le point culminant d'un processus de consultation qui s'est échelonné sur plus d'une décennie.

3.3 Sommaire de la raison d'être de l'EDMT-CS

L'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail reprend les services qui étaient offerts aux clients de l'AE avant son entrée en vigueur. Les programmes et services provinciaux correspondent aux prestations d'emploi et aux mesures de soutien. La province a créé la prestation de formation professionnelle (STB) dans le but précis d'accroître le soutien du revenu offert aux clients de l'AE.

Les entrevues et les enquêtes auprès des informateurs clés, des clients de l'AE, des employeurs et des fournisseurs de services confirment que les PSP cadrent avec leurs besoins. En général, les clients et les employeurs acceptent les services et se disent satisfaits du service qu'ils reçoivent. Bon nombre de clients voient d'un bon œil la « régionalisation » des services dispensés par le truchement des CECCS.

4. Conception, exécution, planification et mise en œuvre

Le deuxième thème principal de l'évaluation a trait à la conception, à l'exécution, à la planification et à la mise en œuvre.

4.1 Les programmes et services provinciaux (PSP) sont-ils conformes à l'intention de l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail (EDMT-CS)?

4.1.1 Chevauchement et double emploi

Comme il a déjà été mentionné, les informateurs clés indiquent que le gouvernement fédéral et la province offrent tous deux des services aux Autochtones, aux jeunes et aux personnes handicapées[40]. Dans certains cas, les programmes reçoivent un financement des deux ordres de gouvernement. Par exemple, le gouvernement fédéral et la province financent tous deux le Programme d'aide à l'employabilité des personnes handicapées (PAEPH), mais c'est la province qui en assure la mise en œuvre. Dans d'autres secteurs où les programmes fédéraux et provinciaux semblent se chevaucher, certains répondants soulignent que ce sont des cas où les deux ordres de gouvernement coordonnent des programmes complémentaires.

Au niveau provincial, c'est le revenu qui détermine l'admissibilité à un soutien à la formation. Par conséquent, les jeunes, les Autochtones et les personnes handicapées sont à même de bénéficier d'un soutien à la formation au même titre que d'autres résidents de la Saskatchewan[41], et ils peuvent également être admissibles à un soutien ciblé du gouvernement fédéral. Les programmes fédéraux ont tendance à cibler des groupes particuliers. Par exemple, la Stratégie emploi jeunesse est une initiative pluriministérielle qui offre des possibilités de formation aux jeunes à l'échelle nationale. Le programme Entreprise autochtone Canada, que finance Industrie Canada, et la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) sont des exemples de programmes de formation fédéraux qui s'adressent aux Autochtones.

Les gestionnaires fédéraux et provinciaux soulignent qu'une consultation étroite entre le personnel fédéral et provincial prévient les situations où un même client reçoit un soutien des gouvernements semblable dans le cadre de deux programmes. Le dédoublement des

---

[40] Source : entrevues auprès des informateurs clés, n=20 sur un total de 41

[41] Des quotas peuvent être fixés pour favoriser la participation des personnes admissibles aux fins d'un soutien à la formation.

programmes en accroît en fait l'accessibilité. Les informateurs clés nous disent qu'une coordination étroite permet d'éviter le gaspillage.

4.1.2 Participation communautaire

Les informateurs clés fédéraux signalent qu'il existait de nombreux partenariats entre le gouvernement, les organismes chargés de dispenser la formation, les employeurs et la collectivité avant l'EDMT-CS. Selon les personnes auprès de qui nous avons réalisé une entrevue (informateurs clés fédéraux et provinciaux), l'Entente a favorisé l'établissement de nouveaux partenariats. Le gouvernement, les employeurs, le Saskatchewan Institute of Applied Sciences and Technology; Institut des sciences appliquées et de la technologie de la Saskatchewan (SIAST), les collèges régionaux, les groupes autochtones et les groupes communautaires participent aux processus d'évaluation des besoins et de planification à l'échelle régionale, de même qu'à l'exécution des programmes. Par exemple, le Comité de stimulation de l'emploi dans le Nord, mis sur pied en 1983, cerne et évalue les questions relatives au marché du travail et au développement économique, et prend des mesures de façon à permettre aux habitants du Nord de profiter d'activités régionales. Ce comité, qui comprend trois coprésidents, est formé de représentants des collectivités des Premières nations, de la nation métisse de la Saskatchewan, d'instituts de formation ou de l'industrie, ainsi que du Bureau des affaires du Nord du gouvernement provincial.

Certains informateurs clés (fédéraux et provinciaux) soulignent que la transition vers l'EDMT-CS a été difficile, parce que les partenariats établis par le gouvernement fédéral ont dû être rétablis et redéfinis (n=12). La province a récemment élaboré un cadre définissant le régime de concurrence devant servir à la sélection des organismes communautaires qui se verront attribuer des marchés de longue durée.

Les résultats de l'enquête auprès des employeurs révèlent une augmentation du nombre signalé de partenariats entre les employeurs et le gouvernement de la Saskatchewan, des groupes autochtones et des groupes communautaires (n=146). Toutefois, le tableau qui suit démontre également que la plupart des employeurs utilisant les services offerts dans le cadre de l'EDMT-CS ne participent généralement pas à des partenariats. Cette situation est assez courante puisque de nombreuses entreprises considèrent que ce genre de démarche ne cadre pas avec leurs besoins immédiats.

TABLEAU 5

Dans quelle mesure avez-vous collaboré avec les groupes suivants ces deux dernières années? (n=146)

Collaboration avec...	Niveau de collaboration ces deux dernières années				
	Nul	Moins qu'avant	Identique	Plus qu'avant	NSP
Le gouvernement fédéral	56 %	10 %	16 %	11 %	8 %
Le gouvernement de la Saskatchewan	30 %	9 %	25 %	29 %	7 %
Des groupes autochtones	65 %	1 %	10 %	17 %	7 %
Des groupes communautaires	62 %	1 %	14 %	20 %	4 %
D'autres groupes	94 %	-	1 %	1 %	4 %

Source : Enquête auprès des employeurs

Nota : Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 p. 100.

4.1.3 Services en français

La demande de services en français en Saskatchewan correspond à la proportion de la population francophone dans la province (2 p. 100). L'enquête auprès des clients a révélé que seulement 11 personnes sur 1 250 (moins de 1 p. 100) ont déclaré qu'elles avaient reçu ou souhaitaient recevoir des services en français de la part d'un CECCS ou de DRHC. Parmi ces répondants, neuf ont dit qu'ils étaient satisfaits du niveau de service. Lorsqu'on leur a demandé si le service s'était amélioré, était demeuré le même ou s'était détérioré après janvier 1999, quatre ont dit qu'il s'était amélioré et trois ont dit qu'il était le même. Seulement une personne était d'avis que le service était pire, tandis que deux répondants ne pouvaient faire de comparaison (un autre a choisi de ne pas répondre).

4.1.4 Promotion de la contribution du Canada

Selon les informateurs clés provinciaux, les Centres d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan (CECCS) et les documents de promotion présentent clairement le rôle du Canada. Au début, quelques faux-pas et la non-mention de la contribution fédérale à l'EDMT-CS ont créé du ressentiment chez certains gestionnaires de DRHC. Les informateurs clés fédéraux étaient particulièrement préoccupés par ce manque de reconnaissance, mais ils ont reconnu que la situation s'était améliorée.

Parmi les efforts déployés pour faire connaître au public la contribution du Canada aux programmes et services provinciaux (PSP), mentionnons :

- l'apposition des logos fédéral et provincial sur toute la documentation et le matériel publicitaire;
- des séances d'orientation conjointes offertes aux CECCS à l'intention des clients et des employeurs;

- l'utilisation du nom « Centre d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan », qui sous-entend une collaboration[42].

Les informateurs clés divergent d'opinion quant à savoir si ces efforts se sont révélés suffisants. Certains informateurs clés fédéraux sont d'avis qu'ils sont insuffisants, alors que la plupart des représentants provinciaux soutiennent que la province s'acquitte de ses obligations. Il y a lieu de signaler qu'on ne peut se fier aux enquêtes auprès des clients pour mesurer si la présence fédérale demeure bien en évidence. En effet, la plupart des clients des CECCS ne font qu'une distinction superficielle entre le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial : ils ont généralement une perception générale du gouvernement.

4.2 Systèmes d'information et contrôle des progrès des clients

À ce stade-ci, les systèmes d'information ne permettent pas de contrôler les progrès des clients dans la mesure décrite dans l'EDMT-CS. La province en est actuellement à la deuxième année d'un plan de transition de quatre ans qui a pour objectif de relier les systèmes informatiques d'EPFP et de fournir des renseignements provenant de tous les programmes provinciaux. Ce plan prévoit aussi le raccordement du réseau provincial aux établissements publics de formation postsecondaire (le SIAST, les collèges régionaux). Tandis que les travaux de développement se poursuivent, le personnel doit suivre une formation relative à un nouveau système, et les données des anciens systèmes doivent être intégrées. Notre examen de la base de données révèle que les renseignements sont incomplets dans plusieurs cas et qu'il existe un certain chevauchement. Une comparaison entre la base de données de l'allocation de formation professionnelle (STB) et celle du modèle intégré de service à la clientèle (OCSM) démontre que les deux systèmes ne partagent pas l'information complètement. Jusqu'à ce que ce système soit mis au point et que les anomalies soient réglées, il est difficile de recourir exclusivement au OCSM pour fournir des renseignements sur la façon dont les clients utilisent les programmes et les services provinciaux.

Par ailleurs, les informateurs clés signalent que les accords de partage des données entre le gouvernement fédéral et la province limitent la capacité de cette dernière de fournir des renseignements sur les progrès réalisés par les clients. Pour obtenir des renseignements sur la situation des clients de l'AE, le personnel d'EPFP doit utiliser le processus de « récupération de données »[43]. Le personnel provincial et fédéral affirme que ce système est peu commode, et il croit fermement que le partage incomplet de données entre DRHC et les CECCS est un obstacle à un service intégral. À l'heure actuelle, le système fédéral

---

[42] Source : entrevues auprès des informateurs clés.

[43] Le processus de « récupération de données » permet au personnel provincial d'obtenir les listes des clients qui sont admissibles à des programmes et services en vertu de la partie II. DRHC prépare et achemine à la province un fichier d'extraction périodique regroupant les clients actuels admissibles à l'AE. Un membre du personnel provincial peut s'en servir pour vérifier l'admissibilité d'un client à certains PSP, tels que la STB. Ce fichier n'est pas relié à la base de données fédérales ni à celle du OCSM; il sert uniquement à déterminer l'admissibilité éventuelle aux programmes offerts dans le cadre de l'EDMT-CS.

(SADA) fournit des données ponctuelles sur l'admissibilité à l'AE et n'est pas toujours à jour[44]. D'un point de vue idéal, la province aimerait obtenir des données antérieures sur les clients s'échelonnant sur au moins une année. Le processus actuel est jugé lourd par les informateurs clés qui l'ont utilisé.

Les informateurs clés provinciaux font savoir que leur personnel téléphone souvent à DRHC pour vérifier la situation des clients par rapport à l'AE. Dans certains bureaux, la communication entre DRHC et les CECCS est efficace. Bien souvent, les anciens membres du personnel de DRHC qui travaillent dans ces bureaux ont des « voies d'accès » aux renseignements de DRHC grâce à leurs relations personnelles. Toutefois, dans d'autres centres, cette relation étroite n'existe pas, et des clients signalent que le personnel de DRHC ne les a pas dirigés vers les CECCS[45].

Les informateurs clés (fédéraux et provinciaux) soulèvent d'autres préoccupations concernant les systèmes d'information actuels et la possibilité de mesurer les progrès réalisés par les clients :

- Le téléchargement des données provinciales dans le Guichet emploi national pose un problème parce que le système national peut seulement afficher un nombre limité de caractères[46]. Par conséquent, le système national ne donne pas accès à toutes les données qui figurent dans le système provincial, ce qui a parfois des conséquences fâcheuses pour les employeurs qui affichent des offres d'emploi dans le système (par exemple, il arrive que des personnes postulent des emplois pour lesquels elles n'ont pas les compétences nécessaires, parce que les exigences en question ne paraissent pas dans le système fédéral).

- Le personnel des CECCS ne bénéficie pas d'un accès rapide et commode aux données de DRHC sur les clients de l'AE. Par conséquent, il se peut qu'il ne sache pas immédiatement si une personne est admissible à l'AE. Même lorsque DRHC gérait la partie I et la partie II, plusieurs gestionnaires fédéraux doutaient que les systèmes d'information puissent aider les conseillers à diriger les prestataires actifs vers les programmes de la partie II. Il demeure difficile de rattacher les obligations inhérentes à la réception de prestations de la partie I aux services de la partie II : c'est un problème persistant qui se posait même avant l'EDMT-CS.

Les informateurs clés (n=25) indiquent que le système d'information provincial en est encore au stade de l'élaboration[47]. À l'heure actuelle, le système ne peut produire des rapports sommaires qui permettraient de suivre les résultats des clients, mais l'intention est d'en arriver là. Certains informateurs clés font remarquer que le suivi des résultats des clients (c.-à-d. un suivi postérieur au programme) est une question qui se rattache autant aux ressources humaines qu'aux systèmes, d'où la nécessité de l'envisager dans un contexte large.

---

[44] Source : entrevues auprès des informateurs clés, n=25 sur 41.
[45] Source : groupes de discussion formés de clients.
[46] Source : entrevues auprès des informateurs clés.
[47] Les informateurs clés fédéraux se disent tous préoccupés à ce sujet, tandis que la plupart des informateurs clés provinciaux reconnaissent qu'il y a lieu d'améliorer considérablement le système d'information provincial.

Si les fournisseurs de services (les collèges régionaux et le SIAST en particulier) assument au cours des années à venir un rôle plus important dans la mise en œuvre des programmes et des services, les bases de données informatiques devront être pleinement intégrées et développées. Même si la province et le gouvernement fédéral progressent en ce sens, plusieurs informateurs clés laissent entendre que l'intégration des renseignements provenant du SIAST et des collèges régionaux constitue un défi de taille. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une question fondamentale aux fins de l'évaluation formative, elle est essentielle à la mise en œuvre de l'EDMT. Si des données sur les clients ne peuvent être facilement extraites, ce manque d'information pourrait également compromettre l'évaluation-bilan.

L'évaluation-bilan débutera en avril 2002. D'ici là, l'intégration des systèmes devrait être suffisamment avancée pour que tous les clients, y compris les clients admissibles à l'AE, puissent faire l'objet d'un suivi du point de vue des PSP dont ils ont bénéficié. En outre, les données fédérales du fichier du profil vectoriel devraient permettre de déterminer les résultats (prestations de la partie I reçues et économies réalisées au profit du Compte d'AE).

4.3 Variation régionale des services

Indépendamment du problème de liaison avec les données de DRHC, il est difficile d'obtenir une représentation complète de l'activité courante relative aux programmes à partir des bases de données provinciales, et ce, pour trois raisons :

1) La province tient des données sur l'activité des clients de l'AE dans deux bases de données distinctes : la base de données de la STB (clients recevant la STB en tant que soutien à la formation[48]) et la base de données du OCSM (le modèle intégré de service à la clientèle), qui contient des données sur « tous les clients ». Toutefois, la base de données du OCSM en est encore au stade de l'élaboration et elle ne saisit pas toutes les données relatives à la STB.

2) Les deux bases de données servent à des fonctions différentes. La base de données de la STB aide à gérer le programme plutôt qu'à consigner les résultats observés chez les clients. Le OCSM assure un suivi de l'activité et des résultats, mais il est nouveau et n'est pas encore tout à fait au point. Ces deux bases de données ne classent pas les interventions de formation de la même façon, et seul le OCSM permet de saisir les données sur les services.

3) Un troisième problème a trait au processus de saisie. Toutes les données des programmes devraient être stockées dans la base de données de la STB et/ou celle du OCSM. Toutefois, les données sur les services ne sont saisies que dans le cas où un client rencontre un conseiller *et* que le conseiller procède à une mise à jour

[48] La STB assure un soutien à la formation. Elle sert à payer les frais de scolarité et le coût des livres, tandis que les prêts étudiants ou les prestations d'AE de la partie I assurent un soutien du revenu. La STB peut servir de « complément » à un prêt étudiant ou aux prestations de la partie I, mais elle est destinée au paiement des frais de scolarité et des livres nécessaires à la formation.

de l'activité. De nombreuses interactions avec le système ne sont pas consignées, en particulier lorsqu'un client se présente à un CECCS sans rencontrer de conseiller, ou lorsqu'il consulte à distance le SaskNetWork, SaskJobs ou le Guichet emplois de DRHC. Nous avons fait le rapprochement des écarts en combinant les données d'enquête aux renseignements des bases de données, mais il se peut que les interactions ponctuelles ne soient pas prises en compte et qu'elles demeurent mal représentées dans l'ensemble. À moins que les demandes de renseignements généraux (y compris les appels téléphoniques) ne soient consignées et associées à un client, il est probable que de nombreux services soient sous-déclarés. À moins de demander le numéro d'assurance sociale de chaque appelant (sans contredit un processus inconvenant qui serait rejeté par le commissaire à la protection de la vie privée), ce sous-dénombrement doit simplement être accepté comme étant inhérent au système de prestation des services.

Compte tenu de ces trois mises en garde, nous présentons dans les sections ci-dessous un compte rendu de l'activité à ce jour fondé sur l'analyse des bases de données sur les projets, l'enquête auprès des clients et les entrevues auprès des informateurs clés.

4.4 Variation des programmes – enquête auprès des clients et bases de données

La dispersion de la population de la Saskatchewan et les variations dans les secteurs d'activité à l'échelle de la province influent sur la façon dont les clients utilisent les programmes.

D'après la base de données de la STB (n=4 019 clients) (tableau 6), la plupart des clients de l'AE qui utilisent la STB en tant que soutien du revenu participent à un programme de formation professionnelle de plus de 12 semaines (37 p. 100), à un programme d'apprentissage (30 p. 100) ou à un programme de formation professionnelle de moins de 12 semaines (25 p. 100). Environ 3 p. 100 des clients de l'AE qui reçoivent la STB participent soit à un programme de transition vers l'emploi, soit à un programme d'aide au travail indépendant.

- Chez les personnes touchant la STB, les programmes de formation professionnelle de longue durée sont les moins fréquents dans la région 5 (Yorkton – sud-est), où les programmes d'apprentissage sont plus répandus.

- Les niveaux de participation aux programmes sont semblables dans les régions 1 (Nord) et 3 (Centre), quoique la participation à des programmes de transition vers l'emploi soit plus forte dans cette dernière.

- Dans la région 2 (Prince Albert) et la région 4 (Regina – sud-ouest), les niveaux de participation sont semblables aux moyennes provinciales.

TABLEAU 6
Programmes de la STB (n=4 019 clients/4 231 cours de formation)

	Région 1 (n=102)	Région 2 (n=698)	Région 3 (n=1 432)	Région 4 (n=1 211)	Région 5 (n=596)	Total (n=4 019)
Formation prof. – plus de 12 sem.	44 %	34 %	44 %	38 %	17 %	37 %
Apprentissage	26 %	37 %	27 %	34 %	44 %	34 %
Formation prof. – moins de 12 sem.	19 %	28 %	26 %	23 %	32 %	26 %
Transition vers l'emploi	-	<1 %	6 %	1 %	8 %	3 %
Aide au travail indépendant	-	3 %	2 %	5 %	4 %	3 %
Éducation de base	17 %	1 %	1 %	2 %	<1 %	2 %

Source : Base de données de la STB

Nota : Les pourcentages sont basés sur le nombre de clients, et non le nombre de cours de formation. Étant donné qu'un client peut suivre plus d'un cours de formation, la somme des pourcentages peut dépasser 100 p. 100.

La base de données du OCSM (voir le tableau 7 qui suit) brosse un tableau nettement différent de la participation aux programmes par rapport à ce que fait la base de données de la STB. Cette situation est partiellement attribuable à la saisie incomplète des données. C'est aussi une indication selon laquelle de nombreux participants aux programmes d'apprentissage, de transition vers l'emploi, de placement communautaire et de placement professionnel ne reçoivent pas la STB en tant que soutien à la formation. Les participants à un programme d'apprentissage touchent souvent des prestations d'AE (partie I) afin de subvenir à leurs besoins. Les participants à un placement professionnel ou à un placement communautaire subviennent généralement à leurs besoins au moyen d'un salaire subventionné, tandis que les étudiants inscrits à un programme de transition vers l'emploi peuvent bénéficier de la PTA, de la STB ou de prestations d'AE, ou encore ne recevoir aucun soutien du revenu.

- Dans la base de données du OCSM (n=4 079 programmes), les programmes d'apprentissage étaient les plus courants (71 p. 100), suivis des programmes de transition vers l'emploi (22 p.100), des placements professionnels (22 p. 100) et des placements communautaires (9 p. 100).

- Le tableau 7 révèle que la région 4 (n=1 227) affichait la plus forte proportion de participants à un programme d'apprentissage (95 p. 100), suivie de la région 3 (n=1 885) (74 p. 100) et de la région 2 (n=473) (64 p. 100). La participation à un programme d'apprentissage est nulle dans la région 1 (n=227), tandis qu'elle est minime dans la région 5 (n=267) (8 p. 100). Les stages d'apprentissage découlent du choix des participants et de l'orientation des clients par le Conseil d'apprentissage. Les apprentis doivent accumuler un nombre déterminé d'heures de travail auprès d'un employeur après avoir terminé leur cours. Kelsey (région 3), le SIAST Palliser (région 1) et le SIAST Woodland (région 2) reçoivent le nombre le plus élevé d'apprentis désignés.

- Les programmes de transition vers l'emploi étaient les plus répandus dans la région 5 (76 p. 100), où la croissance du secteur du tourisme et de la vente au détail entraîne une forte demande de travailleurs qui nécessite des transitions rapides au milieu de travail.

- Dans la région 1, qui comprend la partie nord de la province, les programmes de placement communautaire et de placement professionnel sont les plus courants, ce qui est sans doute attribuable au manque de possibilités économiques en dehors des secteurs d'activité clés (exploitation minière, foresterie, services de pourvoirie et tourisme).

TABLEAU 7
Programmes consignés dans le OCSM (n=4 079)

	Région 1 (n=227)	Région 2 (n=473)	Région 3 (n=1 885)	Région 4 (n=1 227)	Région 5 (n=267)	Total
Apprentissage	-	64 %	74 %	95 %	8 %	71 %
Transition vers l'emploi	30 %	14 %	27 %	2 %	76 %	22 %
Placement professionnel	28 %	22 %	6 %	10 %	16 %	11 %
Placement communautaire	48 %	9 %	7 %	6 %	9 %	9 %

Source : Base de données du OCSM

Nota : L'emplacement des programmes consignés dans le OCSM est basé sur l'emplacement du CEC. Les répondants pouvaient participer à plus d'un programme. La somme des pourcentages pourrait ne pas correspondre à 100 p. 100.

Observation : Le développement des systèmes d'information se poursuit. La variation de la participation à la formation d'après les bases de données de la STB et du OCSM démontre à quel point différentes sources d'information peignent des portraits divergents de la participation aux programmes. Les gestionnaires fédéraux aussi bien que provinciaux sont tout à fait conscients du besoin urgent de mettre au point le système OCSM et d'améliorer la coordination des données de l'AE et d'EPFP.

4.5 Variation des services – enquête auprès des clients et bases de données

Ce ne sont pas tous les clients de l'AE qui doivent suivre une formation pour réintégrer le marché du travail, puisque bon nombre ont déjà les compétences exigées par le secteur d'activité. D'autres peuvent combiner un service (tel que la recherche d'emploi dans Internet ou un entretien avec un conseiller en carrière) à une formation de courte ou de longue durée. Aux fins de l'évaluation formative comme de l'évaluation-bilan, tout client de l'AE qui utilise un programme de formation ou un service offert par un CECCS est

considéré comme un « participant », puisqu'il s'efforce de retourner sur le marché du travail.

Il existe deux sources d'information sur la participation aux services provinciaux : la base de données du OCSM et l'enquête auprès des clients. Un programme ou un service n'est consigné dans la base de données du OCSM que dans le cas où un client rencontre un conseiller et que celui-ci met à jour les enregistrements. L'enquête auprès des participants dont il est fait état ci-dessous révèle que de nombreuses interactions avec le système ne sont probablement pas consignées, en particulier lorsqu'un client se présente à un CECCS sans rencontrer de conseiller, ou lorsqu'il consulte à distance le SaskNetWork, SaskJobs ou le Guichet d'emplois de DRHC (p. ex., à partir d'un ordinateur domestique). Cette sous-consignation de l'activité par le OCSM est inévitable, étant donné que le personnel ne peut consigner toute l'activité à moins que les clients ne déclarent périodiquement toutes leurs démarches à un conseiller, et que le service à la clientèle doit être interrompu pour que le conseiller entre les données[49]. La sous-déclaration rend difficile toute estimation de la valeur réelle des services tels que le counselling, les brefs conseils donnés au téléphone, ou la consultation des sites Web par les clients.

D'après la base de données du OCSM (n=11 962 services consignés), le service le plus couramment utilisé est le counselling (86 p. 100). D'autres services consignés comprennent l'orientation (19 p. 100), les présentations (13 p. 100), la recherche d'emploi (6 p. 100) et la préparation au travail (4 p. 100).

Les différences entre les régions peuvent être attribuables au type de clients qui s'y trouvent, ainsi qu'aux différences relatives aux activités des CECCS et aux pratiques utilisées par les conseillers lorsqu'ils saisissent les données sur les interactions. Par exemple, d'après les données, il semblerait que le counselling est obligatoire pour tous les clients de l'AE dans la région 3 (n=3 678 services consignés) (le counselling est indiqué pour 96 p. 100 des clients), tandis que le counselling est beaucoup moins utilisé dans les régions 1 (n=588 services consignés) et 4 (n=3 735 services consignés). Au cours de l'évaluation-bilan, il faudrait examiner si cette situation est attribuable aux pratiques de codage. De toute évidence, la fiabilité de l'entrée des données et les normes et pratiques utilisées dans différents CECCS peuvent avoir d'importantes incidences sur l'évaluation.

- La région 1 (n=588) affiche la plus forte proportion de présentations (23 p. 100) et de recherches d'emploi (25 p. 100).
- Les régions 2 (n=1 654) et 3 (n=3 678) ont une proportion semblable de clients qui utilisent les différents services, et la plupart bénéficient d'un counselling professionnel.
- La région 4 (n=3 735) comptait la proportion la plus élevée d'orientations consignées (46 p. 100) et un nombre relativement élevé de présentations (21 p. 100).

---

[49] Le terme « sous-déclaration » signifie que le niveau réel d'interaction sur le plan des services est supérieur à celui qui est déclaré ou consigné dans le OCSM.

TABLEAU 8
Services consignés dans le OCSM (n=11 962)

	Région 1 (n=588)	Région 2 (n=1 654)	Région 3 (n=3 678)	Région 4 (n=3 735)	Région 5 (n=2 307)	Total
Counselling individuel	60 %	88 %	96 %	68 %	87 %	86 %
Orientation	4 %	14 %	8 %	46 %	7 %	19 %
Présentation	23 %	7 %	4 %	21 %	16 %	13 %
Recherche d'emploi	25 %	2 %	4 %	5 %	10 %	6 %
Autonomie fonctionnelle/prép. au trav.	2 %	3 %	4 %	6 %	<1 %	4 %
Rédaction d'un CV	2 %	3 %	<1 %	<1 %	7 %	2 %
Counselling de groupe	<1 %	<1 %	1 %	6 %	1 %	2 %
Autre	<1 %	<1 %	-	<1 %	-	1 %

Source : Base de données du OCSM

Nota : L'emplacement des services consignés dans le OCSM est basé sur l'emplacement du CEC. Les répondants pouvaient recourir à plus d'un service. La somme des pourcentages ne correspond pas à 100 p. 100.

L'enquête menée auprès des clients (échantillon de 1 250) a également permis de consigner l'utilisation des services des CECCS, mais d'une façon différente de celle de la base de données du OCSM. D'après l'enquête, les deux tiers des répondants (67 p. 100) ont parlé à un conseiller au sujet de la formation, tandis que 62 p. 100 ont lu à propos des programmes de formation et d'éducation. Environ la moitié ont utilisé un ordinateur au centre pour consulter des sites Web afin de trouver un emploi, tandis que la même proportion de répondants ont parlé à un conseiller en carrière ou en emploi afin de planifier une stratégie de retour au travail. Le quart des participants (24 p. 100) ont téléphoné au centre pour se renseigner sur les emplois vacants, tandis que le même nombre de clients ont utilisé des produits multimédia ou l'ordinateur pour rédiger un curriculum vitæ.

TABLEAU 9

Lesquels des services suivants avez-vous utilisés au Centre d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan que vous avez visité après avoir quitté votre dernier emploi? (n=804)

Services	% de clients ayant utilisé le service, par région						Nombre de fois
	Région 1 (n=12)	Région 2 (n=89)	Région 3 (n=316)	Région 4 (n=250)	Région 5 (n=136)	Total	
Parlé à un conseiller au sujet de la formation	42 %	63 %	72 %	65 %	65 %	67 %	3
Lu à propos des programmes de formation et d'éducation	50 %	56 %	64 %	62 %	61 %	62 %	6
Utilisé un ordinateur au centre pour consulter des sites Web afin de trouver un emploi	67 %	55 %	47 %	54 %	54 %	51 %	17
Parlé à un conseiller en carrière ou en emploi afin de planifier une stratégie de retour au travail	83 %	45 %	44 %	52 %	57 %	49 %	4
Téléphoné au centre pour obtenir des renseignements sur les emplois vacants	33 %	26 %	20 %	22 %	34 %	24 %	15
Utilisé des produits multimédia ou l'ordinateur pour rédiger un CV	42 %	33 %	21 %	26 %	21 %	24 %	5
N'a utilisé aucun service	-	10 %	6 %	6 %	2 %	6 %	-

Source : Enquête auprès des participants

Observation : La variation régionale est à prévoir. Une plus faible utilisation des services dans certains centres peut être attribuable à leur emplacement éloigné et à leur création récente. Une importante question à examiner au cours de l'évaluation-bilan est de savoir si les CECCS sont en mesure de servir les clients de l'AE dans toutes les parties de la province.

4.6 Variation des programmes et des services – informateurs clés

La plupart des informateurs clés signalent que, bien que tous les bureaux locaux offrent tous les programmes et les services, les PSP qui sont réellement utilisés varient selon la région (n=15)[50]. Par exemple, les clients du Nord tendent à être des bénéficiaires d'aide sociale (AS) plutôt que des clients de l'AE, et ils sont susceptibles de faire face à des obstacles multiples à l'emploi comparativement aux clients des autres régions.

Même si certains informateurs clés ne savent pas au juste si les clients qui utilisent les PSP représentent les clients de l'AE admissibles, bon nombre soupçonnent qu'une fraction importante des clients de l'AE n'utilisent pas les PSP pour les raisons suivantes :

- ils ne veulent pas suivre de formation pendant qu'ils touchent des prestations d'AE (p. ex., les travailleurs saisonniers);
- ils ne sont pas au courant des services offerts, en particulier dans les régions rurales et éloignées;
- ceux qui ont plus d'expérience ont moins besoin d'aide à la recherche d'un emploi, et ils attendent qu'un emploi convenable se présente par le truchement de leur association professionnelle ou de leur bureau de placement syndical.

De nombreux informateurs clés provinciaux font remarquer que la province n'a aucune façon de connaître l'identité des clients de l'AE admissibles dans une région et qu'on ne peut donc pas les inciter à utiliser les PSP (n=13). De plus, certains doutent que le personnel de DRHC dirige systématiquement les clients vers les bureaux provinciaux. Toutefois, comme nous le mentionnons plus loin, l'enquête auprès des clients révèle que 30 p. 100 des 804 répondants qui ont visité un CECCS ont été aiguillés par un conseiller de DRHC ou de l'AE. DRHC envisagerait de joindre un encart au formulaire de demande de prestations d'AE pour annoncer les PSP.

Les informateurs clés signalent que diverses méthodes de promotion servent à informer les clients et les employeurs à propos des PSP, notamment la diffusion de documents écrits, des annonces à la télévision et à la radio, l'affichage dans Internet, les ouvertures officielles des CECCS, des exposés présentés aux parties intéressées et la tenue de séances d'orientation conjointes animées par le personnel provincial et fédéral (n=28). Les informateurs clés jugent que le contact personnel et le bouche à oreille sont les techniques de promotion les plus fructueuses. Beaucoup d'entre eux soulignent la nécessité de joindre les clients des régions rurales et éloignées.

---

[50] Les répondants provenant d'EPFP avaient les opinions les plus fermes à ce sujet.

Observation : La promotion par DRHC et EPFP est une façon importante d'encourager les clients de l'AE à recourir aux programmes et aux services. Bien que la publicité radiophonique et télévisée, les journaux et d'autres médias jouent un certain rôle, le contact personnel et le bouche à oreille semblent demeurer les méthodes les plus efficaces de promotion des programmes et des services.

4.7 Caractéristiques démographiques des clients de l'AE

Un important aspect de l'évaluation formative consiste à comprendre la composition démographique de la clientèle de l'AE (n=12 753)[51] :

- Environ 70 p. 100 des clients de l'AE sont des hommes et 30 p. 100 sont des femmes. Les proportions sont semblables dans toutes les régions.
- Parmi les 8 164[52] participants, presque tous disent avoir été servis en anglais, tandis que moins de 1 p. 100 ont été servis en français.
- Environ 4 p. 100 des clients de l'AE auraient un handicap, et la variation régionale serait faible.
- À peu près 69 p. 100 des clients de l'AE n'ont aucune personne à charge, 23 p. 100 d'entre eux ont une ou deux personnes à charge, tandis que 8 p. 100 ont trois personnes à charge ou plus.

TABLEAU 10
Nombre de personnes à charge (n=12 237)

	Région 1 (n=503)	Région 2 (n=2 013)	Région 3 (n=4 283)	Région 4 (n=3 523)	Région 5 (n=1 915)	Total
Aucune personne à charge	62 %	65 %	68 %	71 %	74 %	69 %
1 personne à charge	13 %	12 %	13 %	11 %	10 %	12 %
2 personnes à charge	13 %	12 %	12 %	11 %	9 %	11 %
3 personnes à charge	6 %	7 %	6 %	5 %	5 %	5 %
4 personnes à charge ou plus	8 %	4 %	2 %	2 %	2 %	3 %

Source : Bases de données du OCSM et de la STB

Nota : Les données manquantes ont été exclues.

[51] Source : bases de données du OCSM et de la STB.

[52] Source : base de données du OCSM, 4 589 enregistrements ne contenaient pas de données. La langue de service n'est pas consignée dans la base de données de la STB.

- À peu près 7 p. 100 des clients de l'AE appartiennent aux Premières nations, 6 p. 100 sont des Métis, tandis que 1 p.100 d'entre eux sont des Indiens non inscrits. Les proportions varient de beaucoup d'une région à l'autre, et un nombre plus élevé d'Autochtones vivent dans le Nord, dans la région 1 (69 p. 100 des clients de l'AE), comparativement à une moyenne de 9 p. 100 dans les régions 3, 4 et 5.

TABLEAU 11
Appartenance à un groupe autochtone (n=12 433)

	Région 1 (n=510)	Région 2 (n=2 072)	Région 3 (n=4 338)	Région 4 (n=3 573)	Région 5 (n=1 940)	Total
Premières nations	22 %	8 %	4 %	7 %	5 %	7 %
Métis	41 %	11 %	3 %	2 %	3 %	6 %
Non-inscrits	6 %	3 %	1 %	1 %	2 %	1 %
Non-Autochtones	35 %	78 %	93 %	90 %	91 %	86 %

Source : Bases de données du OCSM et de la STB

Nota : « Non-Autochtones » désigne les clients qui sont non-Autochtones ou dont les données sont manquantes.

- D'après les 7 571 enregistrements de la base de données du OCSM où le niveau de scolarité est indiqué, environ 26 p. 100 des clients de l'AE ont moins d'une douzième année, 46 p. 100 ont une douzième année ou l'équivalent, 18 p. 100 ont un diplôme technique ou un certificat d'apprentissage, et 11 p. 100 ont un grade universitaire. Les niveaux de scolarité sont les plus bas dans la région 1, où 43 p. 100 des clients ont moins d'une douzième année. Les parties sud de la province (région 4 et région 5) affichent des niveaux de scolarité relativement plus élevés. Le niveau de scolarité n'est pas consigné pour tous les clients de l'AE, ou encore les renseignements à ce sujet peuvent ne pas être à jour. Les niveaux de scolarité ne sont pas consignés dans la base de données de la STB.

TABLEAU 12
Scolarité (n=7 571)

	Région 1 (n=266)	Région 2 (n=1 259)	Région 3 (n=2 762)	Région 4 (n=1 980)	Région 5 (n=1 304)	Total
Moins d'une 9e année	12 %	6 %	4 %	6 %	3 %	5 %
9e année à la 11e année	31 %	24 %	19 %	18 %	22 %	21 %
12e année/formation générale	35 %	50 %	51 %	38 %	45 %	46 %
Diplôme technique/apprentissage	12 %	14 %	13 %	24 %	22 %	18 %
Grade universitaire	11 %	6 %	13 %	14 %	8 %	11 %

Source : Base de données du OCSM

Nota : Le niveau de scolarité n'est pas consigné dans la base de données de la STB. Les valeurs manquantes sont omises.

4.8 Rôles des partenaires

Bien que quelques informateurs clés (fédéraux et provinciaux) aient mentionné que les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral et de la province étaient clairs selon eux (en tant que cadres supérieurs), un plus grand nombre affirment qu'ils ne sont pas complètement clairs, soit pour la direction, soit pour le personnel de première ligne (n=11). Ils précisent que les responsabilités fédérales et provinciales relatives aux Autochtones, aux jeunes et aux personnes handicapées sont particulièrement susceptibles d'être ambiguës (n=15).

Une majorité d'informateurs clés signalent que les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral et de la province manquent également de clarté pour les clients et le public (n=13), et ils sont d'avis que ce lien devrait être mis davantage en évidence. Les opinions divergent quant à savoir si cette confusion pose un problème, puisque certains estiment que les efforts de promotion actuels sont suffisants.

Une question importante est de savoir si les gestionnaires dirigent les clients de la partie I vers les CECCS (les programmes de la partie II, soit les PSP). D'après l'enquête auprès des clients, 30 p. 100 de ceux qui ont visité un CECCS (n=804) ont été aiguillés par des conseillers de DRHC ou de l'AE. Le plus souvent, les clients ont entendu parler des CECCS par le biais du bouche à oreille ou par la famille ou les amis (33 p. 100), ou encore par la publicité (8 p. 100). Les autres clients (29 p. 100) font état d'un vaste éventail de processus d'aiguillage ou ne peuvent se rappeler la façon dont ils ont d'abord été aiguillés.

Observation : Il est important que les prestations de la partie I mènent directement aux programmes et aux services de la partie II. La législation de l'AE fait ressortir l'importance pour les clients qui acceptent des prestations de retourner au travail ou d'obtenir une formation. Dans l'évaluation formative, il est difficile de mesurer la force de ce lien. Toutefois, une analyse des données sur les non-participants et une enquête auprès du personnel (prévues dans le cadre de l'évaluation-bilan) permettront d'obtenir des indications supplémentaires sur la promotion des PSP.

4.9 Dispositions des annexes 3 et 7

Les dispositions en matière de prestation de services énoncées à l'annexe 3 de l'EDMT-CS sont respectées. Des CECCS situés un peu partout dans la province offrent des programmes et des services aux clients.

L'annexe 7 de l'Entente décrit les dispositions relatives au transfert du personnel fédéral à la province, régies par l'Entente concernant le transfert d'employés et négociées entre le gouvernement fédéral, le gouvernement de la Saskatchewan et le syndicat des employés généraux et du gouvernement de la Saskatchewan (SGEU). D'après les données provinciales, l'EDMT-CS a donné lieu au transfert de 97 employés (équivalents à temps plein) de DRHC au gouvernement de la Saskatchewan.

Tant les informateurs clés du gouvernement fédéral que ceux de la province reconnaissent que le regroupement du personnel fédéral et provincial pose des problèmes liés aux ressources humaines et à la culture organisationnelle. Selon plusieurs informateurs clés, d'anciens employés de DRHC travaillant pour la province souhaitent retourner à DRHC (n=17). D'autres ex-employés de DRHC que nous avons interrogés sont apparemment d'avis qu'ils ont moins de pouvoir discrétionnaire quand il s'agit de prendre des décisions. Toutefois, la plupart des anciens employés fédéraux qui sont de cet avis disent également que les pratiques provinciales changent, à mesure que le personnel acquiert de l'expérience en ce qui a trait à la mise en œuvre des programmes et des services.

4.10 Regroupement sous un même toit

En général, les gestionnaires et le personnel des deux ordres de gouvernement appuient le concept du regroupement sous un même toit. Aucune mesure empirique des incidences différentielles n'est possible, mais le personnel croit qu'il devrait en découler un meilleur service. À proprement parler, les services n'ont été effectivement regroupés que dans un seul CECCS (North Battleford); ailleurs, les bureaux de DRHC et les CECCS sont très près les uns des autres (quasi-regroupement).

Dans les cas où il y a quasi-regroupement, les informateurs clés estiment que les clients reçoivent un meilleur service (n=25). Cette amélioration est surtout attribuable à la perception selon laquelle il est plus commode pour les clients d'avoir accès à plusieurs services ou organismes au même endroit (n=21). Une efficacité accrue et une meilleure promotion des partenariats et de la collaboration sont d'autres effets positifs du regroupement signalés par les informateurs clés.

Au nombre des difficultés perçues qui découlent du regroupement figurent les points sensibles concernant le partage de l'information et l'utilisation de différents systèmes informatiques. Quelques-uns des 41 informateurs clés signalent que le regroupement avec les collèges régionaux pose un problème. À l'origine, la province souhaitait mettre en œuvre les PSP par le truchement des collèges régionaux et du SIAST. Toutefois, DRHC les considérait comme des tierces parties et n'a pas approuvé leur inclusion dans l'EDMT-CS en tant qu'entente intergouvernementale, ce qui aurait causé du ressentiment du côté des collèges régionaux.

Dans le cadre de l'enquête menée auprès des employeurs, ceux-ci ont exprimé leurs points de vue sur le regroupement. Parmi les répondants à l'enquête, 48 p. 100 (n=70) disent être au courant du regroupement des bureaux de DRHC et de la province. Au nombre de ces employeurs, 43 (61 p. 100) indiquent qu'ils ont visité l'un de ces bureaux. Ce nombre semble élevé, étant donné le nombre limité de bureaux regroupés. Il se peut que certains aient cru que les CECCS étaient tous des bureaux regroupés en raison de leur nom (Canada-Saskatchewan) et qu'ils aient comparé les CECCS aux bureaux regroupés.

Malgré la taille restreinte de l'échantillon, les employeurs disent que les bureaux regroupés offrent un meilleur service et un niveau de service plus élevé, et qu'ils font preuve d'une plus grande efficacité administrative comparativement aux bureaux non regroupés.

Tableau 13

D'après vous, quels changements survenus dans ces bureaux ont donné lieu à une amélioration ou à une détérioration, comparativement à l'époque où ils n'étaient pas regroupés sous un même toit (n=43, répondants qui ont visité un bureau intégré)?

	Meilleur		Identique		Pire		NSP/PDR	
	N	%	n	%	n	%	n	%
Qualité du service	11	26 %	13	30 %	1	2 %	18	42 %
Accès au service	10	23 %	11	26 %	3	7 %	19	44 %
Connaissance des programmes et des services	9	21 %	15	35 %	2	5 %	17	40 %
Réduction des formalités administratives	8	19 %	14	33 %	3	7 %	18	42 %
Rapidité du service	7	16 %	14	33 %	2	5 %	20	47 %

Source : Enquête auprès des employeurs

Nota : Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 p. 100.

4.11 Sommaire de la mise en œuvre

Les PSP comprennent tous les éléments principaux requis selon l'EDMT-CS. Des services sont offerts dans toute la province, bien qu'une certaine variation soit apparente. Étant donné la nouveauté de ces services, c'était à prévoir. Les services sont offerts en français lorsque le nombre le justifie (Prince Albert, Moose Jaw, Saskatoon, Regina), mais le peu de données consignées sur l'utilisation de ces services ne permettent pas d'évaluer s'ils sont convenables. Il existe un certain dédoublement des services offerts par la province et des initiatives pancanadiennes (pour les jeunes, les Autochtones et les personnes handicapées), mais les cadres supérieurs (fédéraux et provinciaux) ne croient pas pour autant qu'il y a chevauchement et double emploi. Une coordination étroite permet de veiller à ce que les mêmes ressources ne soient pas dirigées vers les mêmes clients. Le personnel considère que le dédoublement favorise un meilleur accès.

L'EDMT-CS semble être associée à des partenariats renforcés et à des consultations améliorées. Il est difficile d'attribuer ces résultats à l'entente. Les processus d'évaluation des besoins et d'établissement de partenariats sectoriels ont progressé de façon indépendante et ils existaient plusieurs années avant l'entrée en vigueur de l'entente. La nature du processus a évolué dans le cadre de l'EDMT-CS, en ce sens que ce sont maintenant les CECCS (créés par suite de l'Entente) qui dirigent le processus.

Un certain travail de mise en œuvre demeure nécessaire :

- La contribution du Canada n'est toujours pas reconnue à sa juste valeur, selon certains gestionnaires fédéraux;

- Il importe d'améliorer grandement les systèmes d'information et le partage des données pour satisfaire aux exigences énoncées dans l'Entente en matière d'évaluation et de reddition de comptes. Tant la province que le gouvernement fédéral en sont conscients et reconnaissent le besoin urgent d'améliorer les systèmes d'information et le partage des données, aussi bien pour améliorer la mise en œuvre des PSP que pour permettre la réalisation de l'évaluation-bilan.

5. Succès/incidences/effets – satisfaction des clients et résultats préliminaires

Pour obtenir réponse à de nombreuses questions posées dans le cadre d'évaluation à propos du succès, des incidences et des effets des programmes et services provinciaux (PSP), il importe que Développement des ressources humaines Canada (DRHC) fournisse des renseignements sur tous les clients de l'AE (prestataires actifs et anciens prestataires réadmissibles) afin de pouvoir mener une enquête auprès de non-participants. En raison de la constitution tardive d'une base de sondage de non-participants, ce travail n'a pu être accompli dans le cadre de l'évaluation formative. Une enquête auprès de non-participants sera menée dans le cadre de l'évaluation-bilan et, dans le présent rapport, nous présentons un examen préliminaire des résultats, en nous basant uniquement sur les renseignements fournis par les clients.

5.1 Les clients et l'emploi/l'autonomie

Aux dires des participants mêmes, les incidences des PSP sur leur autonomie financière varient. Environ la moitié des participants aux groupes de discussion indiquent que la formation qu'ils ont suivie les a aidés à trouver un emploi et qu'ils ont trouvé du travail dans le domaine où ils ont reçu une formation. Ceux qui ont participé à un programme d'apprentissage mentionnent que leur formation a débuté dans le cadre de leur emploi. À peu d'exceptions près, les personnes qui étaient toujours en formation s'attendaient à ce que cette formation les aide à trouver un emploi plus tard. L'enquête auprès des clients corrobore cette constatation : 93 p. 100 des participants à un programme d'apprentissage (231 sur 248) disent que leur formation a augmenté leurs possibilités d'emploi, tout comme 83 p. 100 des participants à un placement professionnel, à un placement communautaire ou à une formation en milieu de travail (99 sur 119). Étant donné que l'enquête auprès des clients visait ceux qui ont reçu une formation ou des services à compter d'avril 1999, ce sont des résultats relativement à court terme.

Quelques-uns des participants aux groupes de discussion mentionnent que la formation qu'ils ont suivie *ne les a pas* aidés à trouver du travail. Dans certains cas, les participants se disent victimes d'« âgisme » de la part des employeurs et ils sont pessimistes à propos de leurs possibilités de trouver un jour un emploi valorisant. D'autres font remarquer qu'il est difficile d'obtenir un emploi et qu'il faut à cette fin avoir des relations : *« qui l'on connait importe davantage que les titres de compétence que l'on a »*. Cette observation vient des participants tant des centres urbains que des centres ruraux. Le caractère « local » des marchés du travail pose un problème important pour certains : *« à moins que l'employeur ne nous connaisse, impossible d'obtenir un emploi chez lui »*.

Plusieurs participants aux groupes de discussion déplorent l'importance qui est accordée, selon eux, à l'obtention d'un emploi, sans égard au genre de travail ou à la qualité de celui-ci. Toutefois, d'autres estiment qu'il importe avant tout d'enrichir son curriculum vitæ, quel que soit le genre d'emploi recherché. Ces participants aux groupes de

discussion semblent disposés à accepter un travail de courte durée comme tremplin vers un emploi plus permanent.

L'évaluation-bilan fournira des mesures plus concrètes de l'autonomie.

5.2 Facteurs liés à l'obtention et au maintien d'un emploi

Les gens demandent des prestations d'AE pour différentes raisons. Pour certains, la période de prestations correspond à une interruption temporaire de l'emploi, lorsqu'un employeur n'a pas suffisamment de travail à offrir pendant toute l'année. Ce recours à l'AE est profitable aux employeurs, qui continuent d'avoir accès à des travailleurs qualifiés. D'autres personnes occupent des emplois de transition où le perfectionnement des compétences est minime et où les périodes de chômage sont courantes. D'autres encore ont travaillé pendant longtemps dans un secteur d'activité particulier ou auprès d'un employeur particulier, puis ils se retrouvent sans travail en raison de l'évolution de la technologie ou d'une perte de compétitivité. L'état de santé peut aussi faire en sorte qu'un particulier soit réduit au chômage et/ou cherche du travail dans une autre profession ou un autre métier, en particulier dans un domaine qui serait moins exigeant sur le plan physique. Selon la façon dont un employé de l'AE perçoit son employabilité et ses perspectives d'emploi, il peut choisir de perfectionner ses compétences, de chercher du travail, ou d'attendre que son employeur le réembauche.

L'enquête auprès des clients traduit ces diverses situations (n=1 092). La moitié des participants à l'enquête auprès des clients disent avoir été mis à pied soit lorsque leur emploi a pris fin (25 p. 100), soit lorsque l'employeur a réduit ses effectifs ou fermé ses portes (30 p. 100). Neuf pour cent indiquent qu'ils ont démissionné pour faire des études, 8 p. 100 ont quitté leur emploi pour des raisons médicales, tandis que 5 p. 100 ont pris un congé de maternité.

Lorsque nous comparons les raisons de quitter son emploi après une période de prestations d'AE (n=298), il semble que de nombreux clients occupent toujours un emploi de transition où les mises à pied sont courantes (travail saisonnier, occasionnel ou contractuel), ou que leur emploi prenne fin lorsque l'entreprise ferme ses portes ou réduit ses effectifs (35 p. 100). D'autres quittent leur employeur afin de perfectionner leurs compétences ou d'accepter un meilleur emploi (5 p. 100 et 28 p. 100 respectivement). Il semble que, dans le cas d'un emploi préalable à la période de prestations d'AE, la réduction des effectifs de l'employeur (mises à pied) soit la raison la plus courante de quitter son emploi. En général, les clients mentionnent le retour aux études comme raison de quitter leur plus récent emploi, qui est susceptible d'être le dernier de plusieurs emplois occupés depuis qu'ils ont touché leur plus récent chèque de prestations d'AE.

Tableau 14 *Raisons de quitter son emploi*			
Raisons de quitter son emploi	**Emploi le plus récent postérieur à l'AE (n=170)**	**Deuxième emploi le plus récent postérieur à l'AE (n=298)**	**Emploi antérieur à l'AE (n=1 092)**
Mise à pied : fin de l'emploi contractuel/occasionnel/saisonnier	30 %	24 %	25 %
Démission : études	19 %	5 %	9 %
Mise à pied : réduction des effectifs ou fermeture de l'entreprise	14 %	11 %	30 %
Raisons médicales	8 %	3 %	8 %
Conditions de travail	6 %	5 %	3 %
Rémunération insuffisante	4 %	2 %	2 %
Licenciement/congédiement	3 %	3 %	3 %
Démission : meilleur emploi	2 %	28 %	3 %
Déménagement/transfert du conjoint	2 %	3 %	3 %
Congé de maternité	-	2 %	5 %
Démission : conflit avec l'employeur	3 %	-	2 %
Autre	8 %	5 %	9 %
NSP/PDR*	1 %	3 %	1 %

Source : Enquête auprès des participants

Nota : Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 p. 100.

Les clients interrogés ont également évalué leur propre comportement en matière de recherche d'emploi lorsqu'ils ont eu droit à des prestations d'AE (n=1 092). Environ 22 p. 100 disent avoir cherché du travail immédiatement, tandis que 18 p. 100 indiquent qu'ils ont cherché des moyens de perfectionner leurs compétences. Par ailleurs, le tiers des répondants ont attendu que s'écoule une certaine période de chômage, soit parce qu'ils avaient besoin de repos (14 p. 100) ou qu'ils pensaient être rappelés au travail un jour ou l'autre (22 p. 100). Neuf pour cent (9 p. 100) déclarent qu'ils ne travaillaient pas pour des raisons médicales, tandis que 5 p. 100 ne travaillaient pas en raison d'une grossesse.

TABLEAU 15 *Veuillez songer à votre plus récente période de prestations d'AE. Quelle est la meilleure façon de décrire ce que vous pensiez de votre situation au moment où vous aviez droit à des prestations d'AE? (n=1 092)*	
Situation	**%**
Vous aviez besoin de chercher du travail immédiatement	22 %
Vous aviez besoin de perfectionner vos compétences immédiatement	18 %
Vous aviez besoin d'une pause avant de chercher du travail, de perfectionner vos compétences ou de poursuivre des études	14 %
Vous croyiez être rappelé(e) au travail, disons dans les six mois	13 %
Vous croyiez être rappelé(e) dans quelques mois	9 %
Vous ne travailliez pas pour des raisons médicales	9 %
Vous ne travailliez pas en raison d'une grossesse	5 %
Vous aviez besoin d'une pause pour prendre soin des enfants	3 %
Autre	6 %
NSP/PDR	1 %
Source : *Enquête auprès des participants* Nota : Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 p. 100.	

Observation : Près de quatre clients de l'AE sur 10 s'attendent à devoir chercher du travail immédiatement ou à devoir perfectionner leurs compétences. Il reste donc 60 p.100 des clients de l'AE qui, pour diverses raisons, ne seraient pas des clients immédiats des programmes et des services provinciaux.

5.3 Rémunération et maintien de l'emploi avant et après les PSP

Près de 70 p. 100 des répondants disent avoir occupé un emploi à un moment donné depuis leur plus récente période de prestations d'AE (n=864). Parmi eux, 59 p. 100 déclarent qu'ils ont occupé un seul emploi, 23 p. 100 ont exercé deux emplois, tandis que 16 p. 100 ont eu trois emplois ou plus.

TABLEAU 16 *Depuis votre plus récente période de prestations d'AE, combien de postes différents avez-vous occupés? (n=864)*	
Nombre d'emplois	**%**
1	59 %
2	23 %
3	8 %
4 ou plus	8 %
NSP/PDR	<1 %
Source : Enquête auprès des participants	

Les clients de l'AE font état de légères hausses de leur rémunération à la suite de leur formation. Avant leur plus récente période de prestations d'AE, les clients avaient une rémunération moyenne de 1 881 $ par mois (n=933). À la suite d'une période de prestations d'AE au cours de laquelle ils ont reçu une formation ou obtenu des services, les clients déclarent une rémunération moyenne de 1 901 $ par mois (n=736). Ces changements ne sont pas statistiquement significatifs.

De plus, nous avons demandé aux clients s'ils ont occupé un emploi autre que leur plus récent emploi après leur plus récente période de prestations d'AE. La rémunération mensuelle moyenne du deuxième emploi était de 1 450 $ (n=255). La rémunération associée à ce deuxième emploi était inférieure à celle du plus récent emploi parce qu'un plus grand nombre de ces deuxièmes emplois étaient des emplois à temps partiel, contractuels ou occasionnels, ce qui peut indiquer qu'il s'agissait d'emplois provisoires.

TABLEAU 17
Rémunération brute moyenne (par mois) et type d'emploi

	Emploi le plus récent postérieur à l'AE (n=736)	**Deuxième emploi le plus récent postérieur à l'AE(n=255)**	**Emploi antérieur à l'AE (n=933)**
Rémunération moyenne	1 901 $	1 450 $	1 881 $
Type d'emploi	**Emploi le plus récent postérieur à l'AE (n=844)**	**Deuxième emploi le plus récent postérieur à l'AE (n=298)**	**Emploi antérieur à l'AE (n=1 092)**
Emploi à temps plein à l'année	55 %	37 %	61 %
Emploi à temps partiel à l'année	13 %	19 %	8 %
Emploi saisonnier à temps plein	12 %	12 %	16 %
Emploi saisonnier à temps partiel	3 %	6 %	2 %
Emploi contractuel/de durée déterminée	10 %	14 %	9 %
Emploi occasionnel	7 %	9 %	3 %
Autre	1 %	2 %	<1 %
NSP/PDR	<1 %	2 %	1 %

Source : Enquête auprès des participants

Nota : Certains répondants n'ont pas déclaré leur rémunération.

Nota : Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 p. 100.

En ce qui a trait au tableau 18 (qui suit), environ le quart (24 p. 100) des 908 clients qui déclarent une période d'emploi ont occupé le même emploi pendant au moins trois ans avant de toucher des prestations d'AE, et 6 p. 100 l'ont fait pendant plus de 10 ans. Vingt-six pour cent (26 p. 100) ont occupé leur emploi préalable à l'AE pendant une période d'un à trois ans, tandis que la moitié ont occupé un emploi pendant moins d'un an avant de recevoir des prestations d'AE.

La plupart des clients de l'AE (81 p. 100) disent avoir occupé leur plus récent emploi pendant six mois ou moins, tandis que 9 p. 100 l'ont fait pendant un an ou moins (n=173). Ces constatations étaient à prévoir étant donné la période de référence de l'étude, qui portait sur les clients qui ont participé à un programme (p. ex., suivi une formation) ou bénéficié d'un service à un moment donné après le 1er avril 1999[53].

Tableau 18
Durée moyenne de l'emploi

Durée de l'emploi	Emploi le plus récent postérieur à l'AE (n=173)	Deuxième emploi le plus récent postérieur à l'AE (n=260)	Emploi préalable à l'AE (n=908)
Jusqu'à 6 mois	81 %	74 %	30 %
De 7 mois à un an	9 %	15 %	19 %
De 13 mois à 2 ans	6 %	7 %	16 %
De 25 mois à 3 ans	2 %	2 %	10 %
De 37 mois à 4 ans	<1 %	<1 %	6 %
De 49 mois à 5 ans	<1 %	<1 %	4 %
De 61 mois à 10 ans	<1 %	<1 %	8 %
Plus de 10 ans	-	-	6 %
Durée moyenne	6 mois	6 mois	33 mois

Source : Enquête auprès des participants

Nota : Certains répondants étaient incapables de se rappeler les dates de début et de fin de l'emploi.

Entre le moment où ils ont commencé leur plus récente période de prestations d'AE et le moment présent, la plupart des 1 092 clients indiquent que les prestations d'AE (42 p. 100) ou le revenu d'emploi (39 p. 100) étaient leur principale source personnelle de revenu (voir le tableau 18). Quelques-uns ont eu recours aux prestations d'aide sociale (5 p. 100), à leurs épargnes personnelles (3 p. 100) ou à des prêts étudiants (3 p. 100). Environ 45 p. 100 des clients de l'AE ont également déclaré un revenu provenant de leur conjoint ou de leur famille.

[53] Bien que la date d'entrée en vigueur officielle de l'EDMT-CS soit le 1er janvier 1999, nous avons traité les trois premiers mois de l'Entente comme période de transition aux fins de la présente évaluation.

TABLEAU 19 *Sources de revenu depuis la dernière période de prestations d'AE (n=1 092)*			
Sources de revenu	**Sources de revenu**		
	Principale source personnelle	**Autres sources personnelles**	**Autres sources du ménage**
Assurance-emploi	42 %	12 %	1 %
Emploi	39 %	14 %	7 %
Aide sociale	5 %	3 %	1 %
Épargnes/placements	3 %	2 %	<1 %
Prêts étudiants	3 %	2 %	<1 %
Conjoint/famille	2 %	2 %	45 %
Pension alimentaire pour enfants	<1 %	3 %	2 %
Allocation familiale/PFE	<1 %	8 %	6 %
Autre	3 %	5 %	2 %
Aucune	3 %	56 %	42 %
NSP/PDR	1 %	1 %	1 %

Source : Enquête auprès des participants

Nota : Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 p. 100.

Nota : « Autre » peut indiquer le recours à plus d'une source.

Les employeurs ont fait état des départs de stagiaires participant à un placement professionnel, à une formation en cours d'emploi (Job Start/Future Skills) ou à un placement communautaire. Environ le tiers des 124 employeurs interrogés disent que leur employé ne répondait pas aux exigences, tandis qu'une proportion semblable (32 p. 100) mentionnent que le participant a trouvé un autre travail. L'évolution des conditions économiques (15 p. 100) et le manque de financement pour la formation (12 p. 100) sont également des raisons couramment mentionnées pour lesquelles les employés quittent leur emploi une fois le programme terminé.

TABLEAU 20 *Quelles sont les principales raisons pour lesquelles un participant quitte votre entreprise une fois le programme terminé? (n=124)*		
	n	**%**
Le participant ne répond pas aux exigences	41	33 %
Le participant trouve un autre travail	40	32 %
Les conditions économiques changent	18	15 %
Manque de fonds	15	12 %
Le participant s'est retiré	9	7 %
Emploi saisonnier seulement	6	5 %
Le participant retourne aux études ou obtient son diplôme	4	3 %
Autres raisons	1	1 %
Pas de réponse	23	19 %
Source : Enquête auprès des employeurs Nota : Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse. La somme des pourcentages peut correspondre à plus de 100 p. 100.		

Observation : Au cours de la brève période écoulée depuis l'entrée en vigueur de l'EDMT-CS, nous constatons beaucoup de roulement et de cumul d'emplois après la période de prestations d'AE parmi les participants aux PSP. Toutefois, en l'absence de données sur les non-participants, il est difficile d'attribuer cette situation aux PSP.

5.4 Résultats des programmes d'aide au travail indépendant

EPFP a créé le programme d'aide au travail indépendant pour qu'il coïncide avec l'entrée en vigueur de l'EDMT[54]. Les programmes d'aide au travail indépendant sont conçus à l'intention des clients ayant des compétences qui peuvent être directement ciblées sur un marché à créneaux. DRHC offrait le programme d'aide au travail indépendant aux clients de l'AE avant l'entrée en vigueur de l'EDMT.

Voici les principales constatations relatives à ce programme qui sont tirées de l'enquête auprès des clients (n=37)[55] :

- La plupart des clients (78 p. 100) disent avoir songé à démarrer leur propre entreprise il y a au moins un an; parmi eux, le tiers (32 p. 100) déclarent y avoir d'abord songé il y a dix ans.

[54] Le programme d'EPFP présente bon nombre des mêmes caractéristiques que celles de l'ancien programme d'aide au travail indépendant de DRHC, qui constituait un élément principal de la restructuration du programme d'assurance-chômage.

[55] L'échantillon est de taille restreinte (n=37). Les résultats devraient être interprétés avec circonspection.

- Soixante-seize pour cent (76 p. 100) indiquent qu'ils ont reçu une formation ou participé à des ateliers qui les ont aidés à démarrer leur propre entreprise, pendant qu'ils participaient au programme d'aide au travail indépendant.

- Parmi les 37 répondants, 27 (73 p. 100) ont démarré leur propre entreprise depuis janvier 1999. Dans la plupart des cas, les clients de l'AE sont des propriétaires uniques (78 p. 100).

- Quatre-vingt-treize pour cent (93 p. 100) des entreprises (n=25) continuent d'être exploitées. Il y a eu deux fermetures, l'une pour cause de maladie et l'autre parce que l'entreprise n'était pas rentable.

- Vingt pour cent (20 p. 100) des clients participant à ce programme disent travailler jusqu'à 34 heures par semaine, 28 p. 100 travaillent entre 35 et 40 heures par semaine, tandis que 40 p. 100 travaillent plus de 45 heures par semaine. En moyenne, les clients de l'AE qui participent à des programmes d'aide au travail indépendant disent travailler 43 heures par semaine.

- Quatre-vingt-douze pour cent (92 p. 100, n=23 sur 25) des travailleurs indépendants n'ont pas d'autres employés. Une entreprise a trois autres employés rémunérés, tandis qu'une autre a un seul employé rémunéré.

- Soixante-quatre pour cent (64 p. 100, n=16 sur 22) déclarent qu'aucune partie de leur revenu du ménage ne provient du revenu d'entreprise ou de retraits de l'entreprise, ce qui semble indiquer que ces entreprises ne produisent toujours pas de revenu au profit du propriétaire. Une seule personne tire tout son revenu de l'entreprise, tandis que six personnes tirent de 5 p. 100 à 40 p. 100 du revenu du ménage de leur entreprise.

- Soixante-quinze pour cent (75 p. 100, n=18) des travailleurs indépendants disent n'avoir aucun emploi autre que leur propre entreprise. Six répondants tiraient de 500 $ à 2 400 $ par mois d'un autre emploi.

Observation : L'évaluation-bilan offrira une optique à long terme du travail indépendant en tant qu'option de stabilisation du revenu des clients après une période de prestations d'AE.

5.5 Satisfaction à l'égard des PSP

5.5.1 Satisfaction globale des clients à l'égard des PSP

D'après les groupes de discussion, les études de cas (dyades) et l'enquête auprès des clients, les clients de l'AE sont très satisfaits des PSP. En particulier, les clients voient d'un bon œil les CECCS, créés dans le cadre de l'EDMT-CS et de la réorganisation des programmes et des services du gouvernement de la Saskatchewan. La plupart des clients indiquent que les conseillers sont disponibles et qu'ils fournissent des renseignements utiles. Cela étant dit, quelques clients de l'AE disent avoir éprouvé des difficultés avec

leur conseiller. Ce n'est guère étonnant, étant donné la taille de l'échantillon et le fait que le chômage est une expérience éprouvante pour la plupart.

En outre, les clients sont généralement satisfaits des programmes de formation auxquels ils ont participé. L'évaluation-bilan offrira des indicateurs plus clairs quant à la satisfaction à l'égard des programmes et à leur efficacité.

Voici les principales constatations tirées de l'enquête auprès des participants :

- Parmi les 1 017[56] participants à l'enquête, vingt-neuf pour cent (29 p. 100) indiquent que les programmes et les services dont ils ont bénéficié au cours de leur plus récente période de prestations d'AE « répondaient entièrement à leurs besoins », tandis que 49 p. 100 disent qu'ils « répondaient partiellement à leurs besoins ». Seize pour cent (16 p. 100) déclarent que « leurs besoins n'ont aucunement été comblés », tandis que 7 p. 100 ne savaient pas.

- Près de la moitié des participants interrogés (47 p. 100) mentionnent que les programmes et les services étaient accessibles et bien situés. Trente-huit pour cent (38 p. 100) indiquent qu'ils étaient accessibles, du moins dans la mesure où ils répondaient partiellement à leurs besoins.

- Le tiers des 1 017 participants (34 p. 100) disent que les renseignements qu'ils ont obtenus sur les programmes et les services étaient suffisants pour répondre « entièrement » à leurs besoins, tandis que la moitié (51 p. 100) déclarent que les renseignements offerts répondaient « partiellement » à leurs besoins. Les autres disent que les renseignements ne répondaient aucunement à leurs besoins.

- Parmi les 576 clients de l'AE qui ont rencontré un conseiller, quarante-trois pour cent (43 p. 100) disent que le counselling qu'ils ont reçu « répondait entièrement à leurs besoins », tandis que 39 p. 100 indiquent qu'il « répondait à certains besoins». Dix-huit pour cent déclarent qu'il « ne répondait aucunement à leurs besoins ».

- La plupart des clients ayant participé à un programme de placement professionnel (placement communautaire, formation en milieu de travail) ou d'apprentissage ont exprimé leur opinion quant à savoir si le programme avait augmenté leurs possibilités d'emploi. Quatre-vingt-treize pour cent des participants à un programme d'apprentissage (n=248) ainsi que 83 p. 100 des participants à un programme de placement professionnel, de placement communautaire ou de formation en milieu de travail (n=119) ont répondu par l'affirmative.

- Malgré l'évaluation positive globale des PSP, quelque 40 p. 100 des 613 répondants qui travaillent actuellement indiquent que les programmes et les services dont ils ont bénéficié ne les « ont pas du tout aidés » à obtenir leur emploi actuel. Par comparaison, 25 p. 100 disent que les PSP ont été « très utiles » à cet égard, tandis que 31 p. 100 mentionnent qu'ils ont été d'une « certaine utilité ». Ceux qui ont participé à des

---

[56] À noter que l'échantillon total des participants interrogés est de 1 250. Il arrive que certains répondants refusent de répondre à une question particulière ou qu'ils ne soient pas aptes à y répondre. C'est pourquoi la taille réelle de l'échantillon est quelque peu inférieure au total.

programmes étaient plus susceptibles de considérer les PSP comme très utiles (110 sur 359; 31 p. 100) que ne l'étaient ceux qui ont seulement obtenu des services (45 sur 254; 18 p. 100).

Observation : En général, de nombreux clients de l'AE semblent croire que les programmes et les services à eux seuls ne les ont pas aidés à trouver leur emploi actuel. C'est une constatation typique; pour bien des gens, c'est par chance qu'on trouve un emploi ou parce qu'on connaît quelqu'un ou qu'on se trouve au bon endroit au bon moment. Bien souvent, ils minimisent l'importance de la formation comme signal aux employeurs éventuels et celle des activités relatives au marché des emplois pour ce qui est de créer « le bon endroit au bon moment ». Les perceptions des clients quant à l'efficacité des programmes et des services devraient être comparées aux résultats de l'évaluation-bilan.

- Pendant les groupes de discussion, les participants ont exprimé différents niveaux de satisfaction à l'égard des programmes et des services provinciaux. Les personnes qui ont reçu une formation et qui ont ensuite accédé à un emploi dans leur domaine de prédilection ont exprimé des opinions largement positives à propos de leurs expériences. Toutefois, plusieurs participants se disent insatisfaits de certains aspects des PSP, tels que la qualité de la formation reçue, la durée de la formation, les piètres conseils offerts par les conseillers des CECCS et les difficultés à trouver un programme de formation qui mènerait à un emploi.

- Certains participants mentionnent que les conseillers des CECCS sont très occupés et qu'il est difficile de rencontrer un conseiller en personne. *« On ne peut pas tout bonnement se présenter au centre, il faut prendre rendez-vous. »* D'autres font remarquer que les heures ne conviennent pas aux personnes qui travaillent à temps partiel, mais qui ont quand même besoin de trouver un emploi.

- Bien que certains participants fassent l'éloge des ressources libre-service offertes aux CECCS, d'autres signalent que l'informatisation peut réduire le contact avec les gens : *« Certaines personnes ont besoin et envie d'un plus grand contact personnel ».*

- Quelques participants indiquent que l'organisation qui leur a donné une formation a continué d'assurer un suivi et de les aider, alors que de nombreux autres déplorent le manque de suivi de la part du CECCS au terme de leur programme de formation. *« Le gouvernement a beaucoup investi en moi, mais n'a rien fait pour déterminer si ça valait la peine et si ça valait une année de ma vie. »* Certains de ces participants ont pris l'initiative de garder contact avec leur conseiller et de le tenir au courant de leurs progrès.

- Comme il a déjà été mentionné, certains participants se sont plaints que les programmes de formation ne correspondaient pas à leurs besoins, capacités ou intérêts particuliers. Parmi les autres sources d'insatisfaction figuraient les conditions d'admissibilité aux cours qui changeaient à mesure que les participants terminaient un programme; les programmes de formation de piètre qualité (*« rétrogrades et hors de*

prix »); et enfin, le financement à court terme des programmes d'aide au travail indépendant qui ne tenait pas compte du temps qu'il faut pour établir et stabiliser une entreprise.

Observation : Une importante question générale a trait à la qualité de l'enseignement et de la formation qui s'offre dans les établissements provinciaux, les organismes communautaires et les écoles privées de formation professionnelle.

Les dyades ont donné lieu à certains témoignages éloquents au sujet de l'EDMT-CS ainsi que des programmes et des services provinciaux . Nous avons interrogé cinq couples au sujet de leur expérience relative aux programmes et aux services. Nous cherchions particulièrement à comprendre les incidences de la formation sur la vie des stagiaires et de leur famille. Nous voulions également relever les facteurs contribuant à des résultats fructueux pour les familles.

- Tous les stagiaires et leur conjoint approuvent le programme et sont très satisfaits du soutien qu'ils ont reçu en vue d'accroître leur autonomie. Tous les stagiaires ont terminé leur programme et soit qu'ils occupent un emploi, soit qu'ils ont d'excellentes perspectives d'emploi.
- Chaque famille mentionne que la formation a imposé un sacrifice à la famille, mais les stagiaires reconnaissent tous que leur conjoint et les autres membres de leur famille les ont appuyés . Plusieurs soulignent que ce soutien était essentiel à leur succès.

5.6 Utilisation des plans d'intervention ou d'action

D'après l'enquête auprès des clients, environ le tiers des participants (n=429) disent que leur conseiller les a obligés à préparer un plan d'intervention ou d'action avant d'entreprendre la formation. Une proportion semblable de clients ont établi un plan d'intervention ou d'action dans chaque région. Selon les participants aux groupes de discussion, le plan d'intervention ou d'action représente un concept nouveau pour les clients de l'AE dans certains centres; dans d'autres emplacements, la plupart des participants aux PSP ont élaboré un plan d'intervention ou d'action avant de commencer la formation.

La nature du plan d'intervention ou d'action variait. Certains participants aux groupes de discussion disent que leur conseiller a exigé qu'ils se prêtent à une évaluation simple, consistant en un test unique ou en une série de tests servant à déterminer s'ils avaient les qualités voulues pour exercer des types d'emploi particuliers (c.-à-d. des tests de personnalité, des tests d'aptitude, etc.). D'autres participants ont établi un plan pour pouvoir s'inscrire aux cours, mais ne l'ont jamais consulté par la suite. D'autres participants encore se rappelaient vaguement de leur plan.

Par ailleurs, certains participants aux groupes de discussion signalent que le personnel leur a demandé de réaliser une étude de marché, consistant généralement à trouver et à joindre des employeurs éventuels afin de déterminer la demande de travailleurs dans le domaine, les taux de salaire en vigueur, de même que les titres de compétence attendus. Les personnes qui ont réalisé l'étude de marché disent qu'il s'agissait d'*« un exercice valable qui donne une bonne idée des possibilités d'emploi et qui permet de savoir si la carrière nous convient »*. Les participants qui ont préparé ce genre de plan d'intervention ou d'action sont généralement d'avis qu'il aidait à déterminer le genre de formation qu'ils devaient suivre, et qu'il leur permettait d'entretenir des attentes réalistes à propos du travail dans le domaine qui les intéressait.

L'enquête auprès des clients corrobore les constatations tirées des groupes de discussion au sujet de la préparation d'un plan détaillé. Interrogés sur les étapes que comportait leur plan de retour au travail, les clients ayant préparé un plan d'intervention ou d'action ont fourni les renseignements suivants (n=429) :

- Soixante et onze pour cent (71 p. 100) disent qu'ils « ont préparé une liste d'employeurs éventuels », tandis qu'une proportion semblable « ont trouvé un programme permettant d'améliorer leurs compétences ».
- Soixante-neuf pour cent indiquent qu'ils « ont déterminé les étapes à suivre pour atteindre leurs objectifs » tandis que 68 p. 100 déclarent qu'ils « ont préparé un nouveau curriculum vitæ ».
- Cinquante-huit pour cent (58 p. 100) mentionnent qu'ils « ont cherché à obtenir de l'information sur les taux de salaire ou la demande de travailleurs dans le domaine où ils aimeraient suivre une formation », tandis que 47 p. 100 ont appris à consulter « le guichet de DRHC ou Internet pour chercher des offres d'emploi ».
- Quarante-deux pour cent (42 p. 100) ont trouvé un programme permettant d'améliorer leur formation de base, tandis que le quart (26 p. 100) se sont prêtés à un test d'aptitude.

TABLEAU 21 *Lesquelles des étapes suivantes votre plan de retour au travail comportait-il? (n=429)*	
Éléments du plan de retour au travail	**%**
Préparer une liste d'employeurs éventuels	71 %
Trouver un programme visant l'amélioration de vos compétences	71 %
Établir des étapes menant à l'atteinte de vos objectifs	69 %
Rédiger un nouveau curriculum vitæ	68 %
Chercher à obtenir de l'information sur les taux de salaire ou la demande de travailleurs dans le domaine où vous aimeriez suivre une formation	58 %
Apprendre à consulter le guichet ou Internet pour chercher des offres d'emploi	47 %
Trouver un programme visant l'amélioration de votre formation de base	42 %
Vous prêter à un test d'aptitude	26 %
Faire des démarches pour trouver un emploi	15 %
Rencontrer des gens œuvrant dans le secteur et leur parler	13 %
Améliorer vos compétences	10 %
Source : Enquête auprès des participants Nota : Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse. La somme des pourcentages ne correspond pas à 100 p. 100.	

- Parmi ceux qui se sont entretenus avec un conseiller à propos d'un plan de retour au travail, 28 p. 100 ont mené à bien leur plan, 53 p. 100 en poursuivaient la réalisation, tandis que 18 p. 100 ont abandonné en cours de route ou n'ont jamais entrepris les étapes.

Observation : Les gestionnaires considèrent les plans d'intervention ou d'action comme un important outil contribuant à un processus efficace de retour au travail. Toutefois, il semble y avoir une variation considérable quant aux détails des plans et à la mesure dans laquelle les conseillers et les clients s'en servent pour contrôler les progrès accomplis. Pour certains, ils sont très efficaces; pour d'autres, ils semblent peu pertinents.

5.7 Taux de sortie et d'attrition associés à la formation

Pour ce qui est de la formation, les clients de l'assurance-emploi affichent des taux d'achèvement relativement élevés, peu importe le type de formation. Pour la plupart des programmes, moins de 10 p. 100 des clients abandonnent. Comme le montre le tableau 22, ce sont les programmes de placement professionnel (n=119) qui présentent le taux d'abandon le plus élevé (13 p. 100), quoique ce taux demeure peu élevé par rapport à celui des PSP dont bénéficient les clients de l'aide sociale, où un taux d'abandon de 40 p. 100 est courant[57]. Les points repères des clients de l'AE permettent une meilleure

[57] Ce pourcentage est basé sur l'évaluation d'autres programmes, tels que l'allocation de formation provinciale en Saskatchewan et Se prendre en main! au Manitoba.

comparaison, et un examen des bases de données fédérales pourrait assurer cette comparaison au moment de l'évaluation-bilan.

Les clients invoquent plusieurs motifs pour justifier l'abandon des programmes. Des participants à un programme de placement professionnel disent l'avoir abandonné pour accepter un meilleur emploi, pour suivre une autre formation, ou parce qu'ils ont été mis à pied. Dans d'autres programmes, des clients ont abandonné faute de soutien financier, pour des raisons médicales, faute de services de garde d'enfants, ou pour des raisons personnelles.

TABLEAU 22
Quelle est votre situation actuelle par rapport au cours?

Programme	Éducation de base (n=87)	Formation profes-sionnelle (n=380)	Placement professionnel/ subvention salariale (n=119)	Aide au travail indé-pendant (n=37)	Apprentis-sage (n=248)	Transition vers l'emploi (n=81)
Réussi/terminé	52 %	60 %	51 %	81 %	23 %	83 %
Démissionné/abandonné	8 %	8 %	13 %	-	2 %	6 %
Toujours inscrit	40 %	32 %	33 %	19 %	75 %	11 %
NSP/PDR	-	<1 %	3 %	-	<1 %	

Source : Enquête auprès des participants

Nota : Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 p. 100.

L'enquête auprès des employeurs permet également de mesurer les incidences postérieures au programme[58]. Comme l'indique le tableau 23 qui suit, près des deux tiers des participants à un programme de placement professionnel ou de subvention salariale sont embauchés à temps plein (61 p. 100) ou à temps partiel (65 p. 100) une fois que le programme est terminé. Les taux de maintien sont quelque peu inférieurs dans le cas des programmes de formation en milieu de travail, où légèrement plus de la moitié (53 p. 100) gardent leur emploi au terme du programme, ce qui pourrait s'expliquer par le niveau relativement plus élevé de compétences qu'acquièrent les clients de l'AE dans le cadre de ce programme et par leur capacité de trouver un emploi ailleurs. Les employeurs participant à un programme d'apprentissage signalent que 94 p. 100 des apprentis conservent leur emploi une fois que le programme est terminé.

[58] À noter que l'échantillon total pour l'enquête auprès des employeurs se compose de 146 personnes, mais que, comme on le voit au tableau 23, 124 employeurs ont répondu à la question portant sur les résultats obtenus par les clients de l'AE.

Tableau 23
Attestation des résultats obtenus par les clients de l'AE au terme du programme (n=124)

	À temps partiel			À temps plein			Financement d'une formation plus poussée		
	Embauchés	*Total	%	Embauchés	*Total	%	Embauchés	*Total	%
Placement professionnel/ subvention salariale	30	46	65 %	107	175	61 %	28	52	54 %
Formation en cours d'emploi/ en milieu de travail	9	17	53 %	36	69	52 %	13	28	46 %
Apprentissage	-	-	-	17	18	94 %	0	2	0 %
Autres	2	3	67 %	2	3	67 %	2	4	50 %

Source : Enquête auprès des employeurs

Note : Les données inscrites correspondent au nombre de participants qui ont été embauchés ou ont fait l'objet d'un financement. Par exemple, 30 des 46 participants à un programme de placement professionnel ou de subvention salariale à temps partiel ont été embauchés à temps partiel (voir la question 29 de l'enquête auprès des employeurs).

* Le total correspond au nombre de participants au programme.

5.8 Participation financière des clients aux PSP

Les clients de l'AE qui suivent une formation peuvent bénéficier de quatre principaux types de soutien du revenu : les prestations d'AE (partie I), la prestation de formation professionnelle (STB), les prêts étudiants, et l'allocation de formation provinciale (PTA). Le type de soutien du revenu varie selon le genre de formation et selon que le client reçoit encore ou a cessé de recevoir des prestations de la partie I. Les clients inscrits à un programme d'éducation de base sont plus susceptibles de subvenir à leurs besoins grâce aux prestations d'AE ou de recevoir la PTA en tant que soutien du revenu. Pour d'autres programmes, la prestation de formation professionnelle est généralement utilisée, particulièrement lorsqu'un client a épuisé ses prestations d'AE et qu'il est considéré comme un « ancien prestataire réadmissible ». Bien que certains participants aux programmes d'éducation de base et de transition vers l'emploi ont recours aux prêts étudiants, il pourrait s'agir d'une erreur de classification du type de formation dans la base de données, puisque les prêts étudiants ne servent généralement pas à financer ces programmes. Certains participants signalent aussi un recours à l'aide sociale, mais celle-ci ne sert plus à subvenir aux besoins des clients qui suivent une formation depuis la création de la PTA, sauf dans des circonstances particulières (p. ex., dans le cas d'une formation de moins de quatre semaines)[59].

Comme le montre le tableau 24, les clients de l'AE sont plus susceptibles de suivre un cours de formation professionnelle (n=380) ou de participer à un programme d'apprentissage (n=248) pendant qu'ils touchent encore des prestations d'AE (partie I) (66 p. 100 et 79 p. 100 des participants, respectivement). Tandis que 52 p. 100 des clients de l'AE disent avoir reçu des prestations d'AE (39 p. 100) ou la STB (13 p. 100) pendant qu'ils participaient à un programme de placement professionnel (n=119),

[59] Ces clients font allusion à des périodes antérieures à la PTA.

39 p. 100 indiquent n'avoir reçu aucun soutien du revenu ou revenu d'emploi, ce qui était à prévoir, étant donné que la plupart d'entre eux touchaient un salaire subventionné pendant leur participation à ce genre de programme.

TABLEAU 24
Quel type de soutien du revenu avez-vous reçu?

Programme	Éducation de base (n=87)	Formation professionnelle (n=380)	Placement professionnel (n=119)	Aide au travail indépendant (n=37)	Apprentissage (n=248)	Transition vers l'emploi (n=81)
Type de soutien du revenu						
Prestations d'AE	39 %	66 %	39 %	49 %	79 %	51 %
STB	6 %	17 %	13 %	22 %	1 %	7 %
PTA	25 %	5 %	4 %	5 %	2 %	10 %
Aide sociale	6 %	2 %	3 %	3 %	1 %	7 %
Prêts étudiants	6 %	17 %	3 %	-	-	5 %
Emploi	5 %	4 %	9 %	-	6 %	3 %
Aucun soutien du revenu	20 %	10 %	30 %	16 %	9 %	21 %
Autre	8 %	5 %	6 %	5 %	2 %	1 %
NSP/PDR	2 %	1 %	3 %	-	1 %	5 %

Source : Enquête auprès des participants

Nota : Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse. La somme des pourcentages peut dépasser 100 p. 100.

Le cours de formation professionnelle offrait un soutien financier supplémentaire sous forme de subventions pour les frais de scolarité ou les livres (51 p. 100). (Voir le tableau 25.) Ce sont les participants aux programmes de placement professionnel et d'aide au travail indépendant qui ont reçu le moins de soutien supplémentaire; certains d'entre eux ont tout de même reçu des fonds pour les frais de transport ou de scolarité.

TABLEAU 25
Avez-vous reçu une autre forme de soutien? (allocations)

Programme	Éducation de base (n=87)	Formation professionnelle (n=380)	Placement professionnel (n=119)	Aide au travail indépendant (n=37)	Apprentissage (n=248)	Transition vers l'emploi (n=81)
Type de soutien du revenu						
Transport	20 %	18 %	13 %	11 %	14 %	14 %
Allocation de logement et de repas	9 %	18 %	9 %	5 %	40 %	14 %
Frais de scolarité, livres	25 %	51 %	13 %	14 %	12 %	26 %
Gardienne/garderie	12 %	9 %	6 %	8 %	-	6 %
Aucune allocation	58 %	38 %	70 %	70 %	46 %	65 %

Source : Enquête auprès des participants

Nota : Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse. La somme des pourcentages peut dépasser 100 p. 100.

Bien que de nombreux participants interrogés déclarent qu'ils n'auraient pas suivi une formation en l'absence du financement, d'autres indiquent qu'ils l'auraient fait quand même (tableau 26). Les clients étaient les moins susceptibles de participer sans soutien à un programme de formation professionnelle (65 p. 100 de 380), de transition vers l'emploi (58 p. 100 de 81) ou d'aide au travail indépendant (58 p. 100 de 37).

TABLEAU 26

Auriez-vous suivi le cours ou participé au placement en l'absence d'un soutien du revenu?

Programme	Éducation de base (n=87)	Formation professionnelle (n=380)	Placement professionnel (n=119)	Aide au travail indépendant (n=37)	Apprentissage (n=248)	Transition vers l'emploi (n=81)
Oui	46 %	31 %	48 %	42 %	55 %	38 %
Non	51 %	65 %	43 %	58 %	42 %	58 %
NSP/PDR	3 %	4 %	8 %	-	3 %	5 %

Source : Enquête auprès des participants

Note : Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 p.100.

Les participants aux groupes de discussion corroborent cette constatation. Le montant du soutien du revenu qu'ont reçu les participants varie, tout comme leur volonté de contribuer à payer le coût de la formation. Plusieurs participants jugent que le niveau de financement était insuffisant, en particulier ceux qui ont une famille et dont le revenu provient du conjoint. Lors des séances de discussion réunissant des clients, certains d'entre eux se sont dits incertains de la source de leur financement. Étant donné l'éventail des programmes, les types de soutien du revenu et les différentes situations des clients de l'AE, ce n'est guère étonnant.

Les clients joints au téléphone aux fins de l'enquête disent avoir contribué dans une certaine mesure à payer leur propre formation. Cette contribution s'élèverait à 110 $ par mois dans le cas des participants à un programme d'éducation de base (n=87), à 321 $ par mois chez les participants à un programme de formation professionnelle (n=380) et à 84 $ par mois pour ce qui est des participants à un programme de transition vers l'emploi (n=81).

TABLEAU 27

Quel montant avez-vous payé de votre propre poche chaque mois pour vos études ou votre formation (frais de scolarité, livres, matériel et fournitures, transport)?

Programme	Éducation de base (n=87)	Formation professionnelle (n=380)	Transition vers l'emploi (n=81)
Montant consacré au financement des études ou de la formation	110 $	321 $	84 $

Source : Enquête auprès des participants

Comme on peut le voir au tableau 28, certains clients ont déclaré qu'ils complétaient leur revenu en travaillant pendant qu'ils suivaient une formation. Les clients ayant participé à un programme d'éducation de base (n=87) ou d'aide au travail indépendant (n=380) étaient les plus susceptibles de compléter leur revenu. Des proportions plus élevées de clients ayant participé à ces programmes ont bénéficié d'un soutien du revenu (PTA ou STB) et ont possiblement recherché à obtenir un revenu supplémentaire.

TABLEAU 28

Avez-vous exercé le moindre travail pendant que vous suiviez le cours ou une formation?

Programme	Éducation de base (n=87)	Formation professionnelle (n=380)	Placement professionnel (n=119)	Aide au travail indépendant (n=37)	Apprentissage (n=248)	Transition vers l'emploi (n=81)
Oui	31 %	16 %	100 %	24 %	13 %	7 %
Non	69 %	83 %	-	76 %	86 %	93 %
NSP/PDR	-	<1 %	-	-	<1 %	

Source : Enquête auprès des participants

Nota : Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 p. 100.

Comme le montre le tableau 29 (qui suit), les clients de l'AE qui travaillent pendant qu'ils suivent une formation gagnent environ 1 216 $[60] par mois. Comme la taille des échantillons est relativement restreinte pour certains cours, les résultats devraient être interprétés avec circonspection.

TABLEAU 29

Quelle était votre rémunération mensuelle pendant la formation (avant les retenues)?

Programme	Éducation de base (n=27)	Formation professionnelle (n=61)	Placement professionnel (n=119)	Aide au travail indépendant (n=7)	Apprentissage (n=33)	Transition vers l'emploi (n=6)
Jusqu'à 500 $	33 %	37 %	6 %	14 %	18 %	33 %
De 501 $ à 1 000 $	15 %	13 %	20 %	14 %	12 %	17 %
De 1 001 $ à 1 500 $	4 %	10 %	21 %	28 %	15 %	33 %
De 1 501 $ à 2 000 $	19 %	5 %	14 %	14 %	18 %	-
Plus de 2 000 $	15 %	15 %	13 %	14 %	12 %	-
NSP/PDR	15 %	19 %	15 %	14 %	24 %	17 %
Moyenne	1 185 $	1 062 $	1 280 $	1 367 $	1 352 $	720 $

Source : Enquête auprès des participants

Nota : Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 p. 100.

Note : La rémunération des travailleurs indépendants a trait à un emploi autre que leur propre entreprise. La rémunération des participants à un programme de placement professionnel/subvention salariale correspond à la rémunération reçue dans le cadre de ce programme.

[60] Il s'agit d'une moyenne pondérée pour la dernière rangée du tableau 29.

Observation : Les sources de revenu des personnes qui suivent une formation dans le cadre de l'EDMT-CS varient considérablement. Environ la moitié des clients de l'AE n'auraient pas suivi de formation en l'absence du soutien du revenu. La plupart des clients devaient trouver du travail ou étaient susceptibles de recourir à l'aide sociale à la fin de la période de prestations d'AE de la partie I.

5.9 Le service à la clientèle avant et après l'EDMT-CS

Il est difficile de comparer le service à la clientèle avant et après l'entrée en vigueur de l'EDMT-CS en l'absence d'une enquête de base sur les perceptions des clients avant l'entente. D'après les commentaires exprimés par les clients ayant participé aux groupes de discussion et l'enquête auprès des clients, la plupart sont satisfaits des services dont ils ont bénéficié au cours de la période écoulée depuis l'entrée en vigueur de l'entente.

Comme l'indique le tableau 30 qui suit :

- parmi les clients qui ont parlé à un conseiller à propos de la formation (n=539), 87 p. 100 jugent le service « d'une grande utilité » ou « d'une certaine utilité »;
- parmi les clients qui ont lu à propos des programmes de formation et d'éducation (n=496), 88 p. 100 jugent ce service « d'une grande utilité » ou « d'une certaine utilité »;
- parmi les clients qui ont utilisé un ordinateur au centre pour chercher un emploi dans des sites Web (n=412), 85 p. 100 considèrent que ce service était « d'une grande utilité » ou « d'une certaine utilité »;
- une proportion semblable de clients (85 p. 100) estiment que le CECCS était « d'une grande utilité » ou « d'une certaine utilité » lorsqu'ils ont utilisé des produits multimédia ou l'ordinateur pour rédiger un curriculum vitæ (n=195);
- la cote la plus basse a été attribuée par les clients qui ont téléphoné au centre pour se renseigner sur les emplois vacants (n=192); 71 p. 100 jugent que le CECCS était « d'une grande ou d'une certaine utilité », tandis qu'une proportion semblable (23 p. 100) indiquent qu'il n'était « d'aucune utilité ».

TABLEAU 30

Comment évalueriez-vous le degré d'utilité de chacun des services suivants que vous avez utilisés au Centre d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan?

Services	n	D'une grande utilité	D'une certaine utilité	D'aucune utilité	NSP/ PDR
Parlé à un conseiller à propos de la formation	539	54 %	33 %	13 %	1 %
Lu à propos des programmes de formation et d'éducation	496	45 %	43 %	11 %	2 %
Utilisé un ordinateur au centre pour chercher un emploi dans des sites Web	412	49 %	36 %	14 %	1 %
Parlé à un conseiller en carrière ou en emploi pour planifier une stratégie de retour au travail	396	40 %	41 %	18 %	3 %
Utilisé des produits multimédia ou l'ordinateur pour rédiger un curriculum vitæ	195	69 %	16 %	8 %	7 %
Téléphoné au centre pour obtenir des renseignements sur les emplois vacants	192	33 %	38 %	23 %	6 %

Source : Enquête auprès des participants

Nota : Les pourcentages ayant été arrondis, la somme d'une rangée peut ne pas correspondre à 100 p. 100.

Les clients ont également évalué le site Web national (DRHC) (n=626) et le site Web SaskNetWork/SaskJobs (n=320). Soixante-dix pour cent (70 p. 100) des répondants ont déclaré que le site Web national ou de DRHC répondait entièrement (19 p. 100) ou partiellement à leurs besoins (51 p. 100). Par comparaison, 71 p. 100 disent que le site Web SaskNetWork/SaskJobs répondait entièrement (23 p. 100) ou partiellement à leurs besoins (48 p. 100). D'après cet indicateur, le niveau de service est jugé être le même pour les sites Web fédéral et provincial[61].

Dans le cadre de l'enquête, les clients ont comparé les programmes et les services utilisés le plus récemment avec ceux qu'ils ont utilisés avant janvier 1999 (n=216). Trente-huit pour cent ont déclaré que les programmes et les services étaient meilleurs, 39 p. 100 jugeaient qu'ils étaient égaux, 9 p. 100 ont dit qu'ils étaient pires, tandis que 13 p. 100 étaient incertains[62].

Ces constatations préliminaires semblent indiquer que le niveau de service actuel est conforme ou supérieur au niveau de service assuré avant l'entrée en vigueur de l'EDMT-CS.

---

[61] Quant au reste des répondants (30 %), soit qu'ils ont refusé de répondre à la question, soit qu'ils ont mentionné que le site Web ne répondait aucunement à leurs besoins.

[62] D'après 216 répondants qui étaient des prestataires d'AE actifs avant et après janvier 1999.

5.10 Satisfaction des employeurs à l'égard des PSP utilisés

D'après l'enquête, les employeurs se disent satisfaits des programmes s'adressant aux clients de l'AE. Les programmes aident les employeurs à « combler des postes vacants » (63 p. 100), à « combler des pénuries de main-d'œuvre » (49 p. 100) et à « combler des besoins en matière de ressources humaines » (54 p. 100). Voici d'autres constatations tirées de l'enquête auprès des employeurs :

- Quarante-six pour cent (46 p. 100) des répondants ont déclaré qu'en l'absence du programme, ils n'auraient pas embauché un employé (« tout à fait d'accord » ou « d'accord »), tandis que 55 p. 100 ont dit qu'ils n'auraient pas « donné de formation en cours d'emploi ».

- Soixante-quatorze pour cent (74 p. 100) des répondants considèrent que « le participant au programme s'était bien intégré à leur milieu de travail ».

- Cinquante-cinq pour cent (55 p. 100) des employeurs ont souligné que « le programme avait contribué à améliorer leur entreprise », tandis que 47 p. 100 ont mentionné que « l'existence de programmes s'adressant expressément aux clients de l'AE les avait aidés à trouver des employés ».

TABLEAU 31

En songeant aux plus récents programmes s'adressant aux clients admissibles de l'AE auxquels vous avez participé au cours des deux dernières années, veuillez indiquer votre réaction à l'égard des énoncés suivants (n=124)[63] *:*

Énoncé	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	En désaccord	Tout à fait en désaccord	NSP/ PDR
Le programme a aidé à combler des postes vacants	12 %	51 %	19 %	4 %	-	15 %
Le programme a aidé à combler des pénuries de main-d'œuvre	11 %	39 %	26 %	8 %	1 %	16 %
Le programme a comblé nos besoins en matière de ressources humaines	9 %	45 %	25 %	4 %	1 %	16 %
Sans le programme, nous n'aurions pas embauché un employé	27 %	19 %	18 %	20 %	6 %	11 %
Sans le programme, nous n'aurions pas donné de formation en cours d'emploi	21 %	34 %	11 %	17 %	7 %	10 %
Le participant au programme s'est bien intégré à notre milieu de travail	13 %	61 %	12 %	2 %	1 %	11 %
Le programme a contribué à améliorer l'entreprise	19 %	36 %	27 %	4 %	2 %	12 %
L'existence de programmes s'adressant expressément aux clients de l'AE nous a aidés à trouver des employés	7 %	40 %	29 %	8 %	3 %	14 %

Source : Enquête auprès des employeurs

Nota : Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 p. 100.

5.11 Satisfaction à l'égard de l'information sur le marché du travail (IMT)

Dans le cadre de l'EDMT-CS, les gouvernements du Canada et de la Saskatchewan ont convenu d'élaborer conjointement une stratégie d'information sur le marché du travail qui fait fond sur l'expérience des projets d'initiative stratégique Canada-Saskatchewan. Selon l'EDMT-CS, il incombe à la Saskatchewan de produire l'information sur le marché du travail provincial nécessaire pour assumer les responsabilités conférées par cette Entente, de diffuser (en Saskatchewan) l'information sur le marché du travail se rattachant à la mise en œuvre de cette Entente, ainsi que d'entretenir un lien avec le Système national d'information sur le marché du travail et d'y participer. Il a été mentionné que, contrairement à DRHC, la province n'a pas les ressources voulues pour employer des analystes du marché du travail, ce qui nuit à sa capacité d'établir des prévisions à long terme.

[63] Il convient encore une fois de signaler que le nombre réel de réponses est inférieur au total des réponses qui est de 146.

Un certain nombre de projets favorisent actuellement l'élaboration continue de la stratégie conjointe Canada-Saskatchewan, à savoir :

- La *stratégie de planification du marché du travail et d'information sur le marché du travail* de la Saskatchewan : Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle Saskatchewan a mis en œuvre un processus d'élaboration d'une *stratégie de planification du marché du travail et d'information sur le marché du travail* pour la Saskatchewan, à laquelle la Région de la Saskatchewan de DRHC participe activement. La stratégie favorisera la planification du marché du travail et la diffusion d'information sur le marché du travail dans la province, en facilitant l'établissement de liens entre les procédés de planification du marché du travail et la coordination des activités d'information sur le marché du travail.

- *Prévision de la demande d'emploi en Saskatchewan* : Cette prévision consiste en une projection quinquennale détaillée de l'emploi par secteur d'activité et par profession. La prévision est établie chaque année par un groupe de travail formé de représentants d'Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle, de la Région de la Saskatchewan de DRHC, de Développement économique et coopératif Saskatchewan et de Travail Saskatchewan.

- *Aperçu de l'économie et du marché du travail de la Saskatchewan* : L'objectif est de fournir un aperçu provincial des tendances démographiques, économiques et relatives au marché du travail au profit des chercheurs d'emploi, des spécialistes en prospection des carrières, des étudiants, des employeurs, des conseillers, des planificateurs et des analystes.

- *Prévisions relatives aux métiers* : Ce projet consiste à établir des prévisions en matière d'emploi et de profession en ce qui a trait aux métiers d'apprentissage en Saskatchewan. Ces renseignements serviront à des fins de planification des ressources humaines et du développement, et ils permettront de cerner les problèmes qui se posent relativement à la capacité de formation et à la mise en œuvre des programmes de formation. Le groupe de travail est formé de représentants d'Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle Saskatchewan, de la Commission de l'apprentissage et de la qualification de la Saskatchewan, de la Région de la Saskatchewan de DRHC et de Développement économique et coopératif.

- *Site Web SaskNetWork* : Le site Internet *SaskNetWork* est la première source d'information sur la carrière, l'emploi et le marché du travail en Saskatchewan. Ce site fait également partie d'un réseau de partenaires dans l'ensemble des provinces et des territoires qui collaborent au développement d'un système d'information en ligne sur la carrière, l'emploi et le marché du travail, connu sous le nom d'info-Emploi Canada.

- *Saskatchewan Job Futures* : Il s'agit d'une ressource en ligne qui fournit des renseignements sur les exigences en matière d'études et de formation, les fonctions de travail, la rémunération et les tendances de l'emploi qui se rattachent à des centaines de professions en Saskatchewan.

L'EDMT-CS stipule par ailleurs que le gouvernement du Canada « *conservera la responsabilité du Service national d'information sur le marché du travail, comprenant notamment le Système national d'information sur le marché du travail (IMT), avec lequel il produira et diffusera l'information sur le marché du travail dont il a besoin pour exercer les fonctions qui lui incombent dans le cadre de la présente Entente, ainsi que celles qui sont liées à la gestion du Compte d'assurance-emploi et au soutien de la mobilité interprovinciale* ».

En général, la stratégie d'information sur le marché du travail (IMT) globale en Saskatchewan suscite diverses réactions chez les gestionnaires et le personnel, bien que la plupart d'entre eux expriment des commentaires généralement positifs à l'égard de ces processus. Les commentaires négatifs semblent traduire une rupture entre les activités des unités de planification économique provinciales (p. ex., le ministère des Finances) et celles des bureaux régionaux d'EPFP. Ils découlent peut-être aussi de la difficulté que pose la désagrégation des données sur le marché du travail au niveau régional. Les enquêtes nationales, telles que l'Enquête sur la population active, ne sont tout simplement pas des sources de données exactes au niveau régional. Lorsqu'elles se tournent vers des sources de données secondaires, les personnes chargées de l'évaluation des besoins régionaux sont contraintes de recourir à des enquêtes périodiques qui n'englobent peut-être pas tout le marché du travail.

Selon l'EDMT-CS, les responsabilités du gouvernement fédéral comprennent l'élaboration et la diffusion de produits communs nationaux (PCN) dans le cadre du service d'IMT local pancanadien de DRHC. Les produits d'IMT locaux de la Région de la Saskatchewan de DRHC se trouvent dans le site Web de DRHC Saskatchewan. En outre, SaskNetWork affiche un lien qui mène à l'IMT locale de DRHC.

Les employeurs sont plus ou moins satisfaits de l'IMT fournie par les CECCS (n=39), mais ils sont moins satisfaits de l'information sur Internet (n=50). Les employeurs attribuent aux CECCS une cote de 3,2 (sur une échelle de cinq points) pour ce qui est de l'information sur le marché du travail, comparativement à des cotes de 2,8 et de 2,9 pour le site Web de DRHC et celui du gouvernement de la Saskatchewan. En outre, plusieurs informateurs clés (fédéraux et provinciaux) font remarquer que les gouvernements fédéral et provincial ne s'accordent pas tout à fait pour dire qui est responsable de l'information sur le marché du travail (n=17).

5.12 Satisfaction à l'égard de l'échange d'information sur le marché du travail

L'autre ressource dont disposent les employeurs et les clients est l'échange d'information sur le marché du travail, qui permet aux clients de chercher des emplois vacants et aux employeurs d'afficher des postes ou de chercher des employés éventuels. D'après les entrevues menées auprès des informateurs clés, les groupes de discussion et les enquêtes, certaines indications démontrent que ce processus doit être amélioré. Les clients ayant participé aussi bien à l'enquête qu'aux groupes de discussion ont mentionné que le bouche à oreille et les annonces classées demeurent les meilleures sources d'information

pour les chercheurs d'emploi. Une proportion moins élevée de clients s'en remettent aux sites Web de DRHC ou du gouvernement de la Saskatchewan (SaskNetWork/Sask Jobs) pour trouver du travail.

Il existe aussi des différences régionales. Selon les participants aux groupes de discussion, les marchés du travail des petites villes sont très personnels, et il faut « connaître quelqu'un » pour dénicher un emploi. L'isolement du chercheur d'emploi en milieu rural demeure une imperfection structurelle importante du marché du travail provincial.

TABLEAU 32

Activités de recherche d'emploi (n=1 003)

Veuillez songer à la façon dont vous avez procédé pour chercher du travail lors de votre dernière période de prestations d'AE. Je vais lire une liste d'activités. À quelle fréquence avez-vous utilisé... pour chercher du travail?

	Chaque jour	Chaque semaine	Chaque mois	Une fois	Jamais	NSP/PDR
Les annonces classées d'un journal local	47 %	31 %	2 %	1 %	17 %	2 %
La Banque nationale d'emplois ou le Guichet emplois de DRHC	19 %	32 %	11 %	4 %	31 %	3 %
Les amis ou la famille pouvant offrir des pistes d'emploi	17 %	34 %	17 %	6 %	24 %	3 %
Le site Web SaskNetWork/SaskJobs	10 %	16 %	6 %	3 %	63 %	3 %
Un site Web de DRHC, comme l'Aire de travail	9 %	16 %	5 %	3 %	63 %	4 %
Les centres d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan	9 %	27 %	18 %	10 %	32 %	4 %
L'affichage d'emplois syndiqués	4 %	11 %	7 %	3 %	72 %	3 %
Une agence de placement privée	3 %	10 %	6 %	7 %	72 %	3 %

Source : Enquête auprès des participants

Nota : Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 p. 100.

Les employeurs ont également mentionné des domaines où le processus d'échange d'information peut être amélioré (tableau 33). Encore une fois, ils affirment que les CECCS sont un endroit utile pour afficher un poste vacant (cote moyenne de 3,8), obtenir des renseignements sur un programme d'éducation ou de formation, et repérer d'éventuels employés. Les services Internet des gouvernements fédéraux et provincial ont obtenu une cote inférieure pour les trois catégories de service.

TABLEAU 33

Évaluez, sur une échelle de 1 à 5, la mesure dans laquelle chaque service que vous avez utilisé a permis de répondre à vos besoins (n=146)

	Site Web de DRHC		Site Web de la Saskatchewan		CECCS	
	n	moyenne	n	Moyenne	n	moyenne
Affichage d'un poste vacant	28	3,0	25	2,8	78	3,8
Renseignements sur un programme d'éducation ou de formation	25	2,8	22	2,6	68	3,7
Recherche d'employés éventuels	21	2,3	19	2,5	78	3,5

Source : Enquête auprès des employeurs

Nota : Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 p. 100.

Les participants aux groupes de discussion ont aussi fait état de problèmes associés aux services Internet. Plusieurs clients ont mentionné que parfois les emplois affichés n'étaient pas à jour. À peu près la moitié des employeurs sont au courant des services, mais peu les ont utilisés. Ceux qui l'ont fait trouvent difficile le traitement des offres d'emploi, puisqu'il leur faut examiner un trop grand nombre de demandes. Plusieurs employeurs disent préférer les présentations, qui rendent le processus d'embauche plus efficace. Une meilleure promotion du site Web auprès des employeurs permettrait d'en accroître l'utilisation et la fonctionnalité.

5.13 Sommaire des constatations

En général, bien que les clients soient satisfaits des programmes et des services offerts dans le cadre de l'EDMT-CS, un grand nombre d'entre eux ne croient pas que les PSP les ont aidés à trouver du travail. Les clients vivant en milieu rural se considèrent comme isolés et confinés dans des marchés du travail locaux, où il est essentiel de connaître quelqu'un pour trouver du travail. Beaucoup de ces clients ne peuvent ou ne veulent pas quitter leur famille pour trouver du travail ailleurs.

L'expérience de retour au travail après une période de prestations d'AE est variée. Environ 40 p. 100 des 1 092 participants qui ont répondu à cette question indiquent qu'ils ont cherché du travail ou suivi une formation dès qu'ils ont commencé leur plus récente période de prestations d'AE, ce qui laisse entendre que 60 p. 100 des clients de l'AE peuvent retarder leur recours aux PSP.

De nombreux clients de l'AE exercent plusieurs emplois après leur période de prestations d'AE, ce qui indique que le travail occasionnel et à temps partiel est courant chez ces particuliers. Environ la moitié d'entre eux comptent sur le revenu du conjoint comme source de revenu, en plus des prestations de la partie I et d'un revenu d'emploi.

Le contenu des plans d'intervention ou d'action variait, tout comme la mesure dans laquelle les clients et les conseillers les utilisaient. Les clients qui disent avoir réalisé une étude du marché du travail jugent que cette expérience était une partie utile de la préparation d'un plan d'intervention ou d'action.

En général, les clients participant aux programmes de formation professionnelle, d'apprentissage ou de transition vers l'emploi utilisent les prestations d'AE de la partie I comme soutien du revenu. Ceux qui participent à un programme d'éducation de base tendent à recourir également à la PTA pour subvenir à leurs besoins. Entre 9 p. 100 et 30 p. 100 des clients n'ont utilisé aucun soutien du revenu aux fins de leur formation.

Dans la plupart des cas, les employeurs sont satisfaits des PSP, mais ils sont moins satisfaits de l'échange d'information sur le marché du travail. Les clients considèrent que le bouche à oreille et les contacts personnels les aident davantage à trouver un travail que ne le fait le système d'échange d'information sur le marché du travail.

6. Observations finales

L'évaluation formative est axée sur le processus et la mise en œuvre. Tout commentaire sur les résultats est de nature préliminaire et doit être confirmé à la phase suivante, au cours de laquelle les enquêtes de suivi auprès des clients et les données sur les non-participants nous permettront de tirer des conclusions sur les effets qui sont attribuables uniquement aux programmes.

Nos observations sont organisées en fonction des thèmes de l'évaluation.

6.1 Raison d'être

Pour comprendre l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail, il est essentiel de reconnaître que les programmes de la partie II de l'assurance-emploi doivent être intégrés à un programme préexistant de développement du marché du travail provincial. L'Entente Canada-Saskatchewan (EDMT-CS) est un exemple de transfert des responsabilités, par opposition aux programmes et services de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) qui sont gérés conjointement par le gouvernement fédéral et la province.

Parallèlement au processus de l'EDMT, la province a créé la stratégie de formation de la Saskatchewan (STS). À bien des égards, cette stratégie s'harmonise avec le courant de pensée actuel sur les processus optimaux de formation, permettant à des personnes sans emploi et démunies sur le plan économique d'accéder à l'autonomie[64].

Les concepts suivants sont des aspects fondamentaux de la STS et du plan stratégique sectoriel qui lui a succédé :

- Le secteur public de l'enseignement et de la formation au niveau postsecondaire joue un rôle primordial pour ce qui est d'offrir des programmes de formation accessibles et de grande qualité en Saskatchewan. Un éventail d'organismes communautaires, d'écoles privées de formation professionnelle et de formateurs du secteur privé viennent augmenter la gamme des programmes et des services offerts aux adultes de la Saskatchewan par le truchement des établissements postsecondaires subventionnés par l'État. Il importe de soutenir toutes les parties du système pour faire en sorte que la capacité du système soit suffisante et assurer l'accès à des programmes et à des services de formation de qualité qui correspondent aux besoins du marché du travail.

- Le système d'enseignement postsecondaire doit fournir des programmes et des services permettant de répondre aux besoins des clients qui peuvent recevoir un soutien du revenu de diverses sources, dont l'assurance-emploi, l'aide sociale et les prêts étudiants, et compter sur leurs propres ressources. La Saskatchewan s'est engagée à

---

[64] Voir *Lessons Learned on Welfare Reform: Labour Market Perspectives* (Prairie Research Associates (PRA) Inc., mars 1999) et *Développement socio-économique des peuples autochtones* - Étude-bilan (Prairie Research Associates (PRA) Inc.,décembre 1998), où ces récentes approches sont examinées.

concevoir des programmes qui reposent sur les besoins du marché du travail et de la collectivité plutôt que sur la source de revenu.

- À l'appui de l'adoption d'une approche qui consiste à relier les clients et les sources de financement à des programmes et à des services qui favorisent le développement du marché du travail et la participation à celui-ci, la Saskatchewan a mis sur pied un vaste système d'information et de suivi appelé le modèle intégré de service à la clientèle (OCSM). Ce système est doté d'une capacité intégrée de consignation et de communication de renseignements sur l'offre de programmes et de services aux particuliers et aux organisations.

- Le dernier concept qui oriente la transition de la Saskatchewan vers un secteur intégré de l'enseignement et de la formation au niveau postsecondaire, est l'importance accordée à la planification régionale soutenue par une stratégie sectorielle d'analyse du marché du travail. Il existe un peu partout dans la province des tribunes où des représentants des milieux industriels et des affaires, du gouvernement, des établissements d'enseignement et des organismes communautaires se réunissent pour déterminer les questions nouvelles relatives au marché du travail, évaluer l'éventail actuel des programmes et des services qui permettent de régler ces questions, et aider à planifier des mesures qui amélioreront les programmes et mesures de soutien qui s'offrent aux adultes de la Saskatchewan.

Essentiellement, l'approche que préconise la Saskatchewan vis-à-vis des clients de l'AE est de faire en sorte qu'ils aient accès, en principe, à l'éventail de cours et de mesures de soutien qui sont offerts à toute personne sans emploi en Saskatchewan. À mesure que l'EDMT-CS évoluait, certaines différences importantes sont ressorties, et des programmes spéciaux ont été mis en œuvre à l'intention des clients de l'AE . Tout particulièrement, la prestation de formation professionnelle (STB) offre aux clients de l'AE une aide financière aux études et, dans certains cas, un supplément du revenu.

Au cours des dix-huit premiers mois de mise en œuvre de l'EDMT-CS, les deux ordres de gouvernement se sont chacun efforcés de réaliser les objectifs de la Loi de *l'assurance-emploi* et du plan stratégique sectoriel de la Saskatchewan qui a succédé à la STS. Le processus de négociation et de discussion visait à trouver un terrain d'entente afin que le gouvernement fédéral puisse satisfaire aux exigences de la *Loi sur l'assurance-emploi* et que la province puisse intégrer les clients de l'AE à une vaste initiative de formation axée sur le marché du travail, s'adressant à tous les résidents sans emploi ou sous-employés.

Un important objectif de l'évaluation de l'EDMT-CS, en particulier de l'évaluation-bilan, consiste à déterminer si les clients de l'AE reçoivent une formation efficace et s'ils réintègrent le marché du travail. Il est possible de mesurer l'avantage supplémentaire qu'en retirent les clients en comparant l'expérience des personnes qui utilisent les programmes selon l'approche de la province avec celle des gens qui n'y ont pas recours.

6.2 Conception, exécution, planification et mise en œuvre

En général, malgré le processus prolongé de négociation de l'Entente, la conception, l'exécution, la planification et la mise en œuvre ont donné lieu à un système efficace.

- Les programmes et services provinciaux sont conformes à l'intention de l'EDMT-CS. Une importante préoccupation au stade initial de l'EDMT-CS était de veiller à ce que les programmes et services provinciaux puissent être jugés comparables aux prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) offertes avant l'entrée en vigueur de l'EDMT. Les fonctionnaires fédéraux et provinciaux sont d'avis que cette correspondance est maintenant établie, en particulier depuis la création de la prestation de formation professionnelle (STB).

- Le chevauchement et le double emploi des PSP sont minimes. Il existe trois secteurs où les programmes fédéraux et provinciaux se chevauchent à dessein : les programmes pour les jeunes, pour les personnes handicapées et pour les Autochtones. Les fonctionnaires fédéraux et provinciaux considèrent que ce chevauchement apparent rehausse le service offert à ces clients.

- Les partenariats avec l'industrie ont continué de se renforcer à la faveur de l'EDMT-CS. Certains gestionnaires provinciaux attribuent ce fait au programme préexistant des partenariats sectoriels, qui faisait partie de la STS.

- Onze clients disent avoir demandé des services en français, et neuf indiquent qu'ils sont satisfaits des services reçus. Le peu de données consignées sur l'utilisation de ces services ne permettent pas de conclure qu'ils sont convenables.

- Les gestionnaires fédéraux signalent que la province était lente à reconnaître officiellement la contribution du gouvernement fédéral à l'EDMT-CS. Les représentants des deux ordres de gouvernement reconnaissent qu'il y a eu des progrès évidents à cet égard, et que la contribution du gouvernement fédéral et celle de la province sont mises en valeur dans la documentation relative aux programmes ainsi que dans le nom donné aux Centres d'emploi et de carrière Canada-Saskatchewan (CECCS).

- Il importe de poursuivre le développement du système d'information provincial. Il faut améliorer le OCSM pour qu'il permette de contrôler les programmes et de mesurer le rendement. Les travaux de développement semblent avoir pris du retard, et les renseignements provenant de divers programmes ne sont pas tout à fait intégrés. Il faut sans délai procéder au rapprochement des bases de données existantes et adopter des normes applicables à l'ensemble des programmes (en ce qui a trait notamment au type de programme, aux codes de résultat, aux dates de début et de fin du programme) afin d'améliorer le système.

- Les protocoles de communication de renseignements entre les partenaires fédéraux et provinciaux doivent être améliorés. Tant les fonctionnaires fédéraux que les fonctionnaires provinciaux que nous avons interrogés déplorent l'incapacité d'échanger

convenablement des renseignements. Le processus que les employés provinciaux utilisent pour déterminer les clients admissibles à l'AE est inefficace, et il compromet l'exécution des programmes. S'ils ne peuvent avoir accès aux antécédents des clients (données sur l'admissibilité à l'AE et formation antérieure), les personnes chargées de conseiller les clients de l'AE sont incapables de préparer des plans de formation opportuns et complets. À mesure que la mémoire institutionnelle s'estompe, le personnel des CECCS aura plus de difficulté à passer par des voies officieuses pour obtenir des renseignements sur les clients directement du personnel de DRHC.

6.3 Succès/incidences/effets (satisfaction des clients et résultats préliminaires)

Certaines répercussions ressortent des enquêtes menées auprès des clients et des employeurs :

- Les clients sont satisfaits des services offerts aux CECCS. La plupart de ceux qui les ont utilisés les jugent utiles - en particulier le counselling professionnel, les produits multimédia aidant à la rédaction d'un curriculum vitæ, et les services informatiques de recherche dans Internet. D'après l'enquête auprès des clients, l'utilisation des services des CECCS varie peu d'une région à l'autre. Les clients qui ont bénéficié de services avant l'entrée en vigueur de l'EDMT et par la suite déclarent que les services sont les mêmes ou meilleurs. Toutefois, dans une large mesure, les clients utilisent encore les mêmes types de programmes dans le cadre de l'EDMT que ceux que prévoyait le système fédéral. Les clients font également état de niveaux semblables de soutien du revenu; beaucoup continuent de toucher des prestations d'AE de la partie I pendant qu'ils suivent une formation.

- Nous avons également demandé aux employeurs s'ils estimaient que l'EDMT-CS avait amélioré les résultats liés à la formation. Toutefois, les employeurs ont de la difficulté à distinguer les anciens programmes de formation fédéraux des programmes provinciaux actuels. Certains sont d'avis qu'un plus grand nombre de programmes sont maintenant offerts et que les subventions salariales et à la formation les ont encouragés à embaucher des clients de l'AE. De nombreux employeurs qui participent à un programme de subvention salariale ou qui utilisent le processus d'offre d'emploi pour trouver des employés ne savent pas qu'ils ont embauché un ancien client de l'AE. Par conséquent, ils sont incapables d'évaluer l'utilité des programmes provinciaux actuels pour les clients de l'AE. Étant donné la difficulté que pose le « repérage » d'un client de l'AE, l'analyse effectuée dans le cadre de l'évaluation formative ne permettait pas de « séparer » ces stagiaires et de comparer leur expérience à celle de non-clients de l'AE.

- Les fournisseurs de services sont au courant des changements apportés par l'EDMT sur le plan du recours aux organismes communautaires. Certains fournisseurs de services indiquent qu'ils reçoivent maintenant un financement de base, en plus d'un financement axé sur les projets, ce qui permet à certains d'entre eux de faire une planification à long terme plutôt que d'offrir des services de projet en projet. D'autres

sont préoccupés par la diminution du recours à des contrats de formation. Certains trouvent difficile de réunir dans un même cours de formation des bénéficiaires d'AS, des clients de l'AE et des étudiants qui ne reçoivent aucun soutien du revenu. Les différences que présentent les règlements sur le soutien du revenu soulèvent des questions relatives à l'équité parmi les étudiants.

- L'amélioration de la planification est l'un des résultats escomptés de l'EDMT-CS. Les évaluations des besoins régionaux et les partenariats sectoriels sont des processus faciles à reconnaître, mais ils existaient avant l'entrée en vigueur de l'entente. Par conséquent, il est difficile de juger de la mesure dans laquelle l'EDMT-CS favorise les processus de planification. Bien que ces processus de planification puissent avoir des incidences sur les clients de l'AE, ceux-ci ne sont généralement pas considérés comme un groupe cible qui doit être examiné de façon plus poussée. Un changement important découlant de l'EDMT est le transfert du pouvoir de planification à la nouvelle Direction générale des services régionaux, qui a maintenant le contrôle du budget et le pouvoir de décision.

6.4 Incidences ou effets préliminaires des programmes

Pour répondre à bon nombre des questions posées dans le cadre d'évaluation à propos du succès, des incidences et des effets des programmes, il faut des renseignements de DRHC sur tous les clients de l'AE, renseignements qui seront disponibles aux fins de l'évaluation-bilan. L'enquête auprès des clients, les groupes de discussion et les dyades permettent d'examiner les incidences des programmes de manière préliminaire et provisoire.

- D'après l'enquête auprès des clients (n=1 250), environ le tiers des participants ont dit qu'ils ont dû préparer un plan d'intervention ou d'action avant d'entreprendre leur formation. Une proportion semblable de clients ont établi un plan d'intervention ou d'action dans chaque région. Parmi les clients qui ont parlé à un conseiller à propos d'un plan de retour au travail (n=429), 28 p. 100 ont mené à bien ce plan, 53 p. 100 en poursuivaient la réalisation, tandis que 18 p. 100 ont abandonné en cours de route ou n'ont jamais entrepris les étapes. D'après les réponses des clients et des groupes de discussion, les plans de retour au travail (plans d'intervention ou d'action) semblent être une partie efficace et utile du processus de formation.

- Les clients qui ont utilisé les programmes et services provinciaux s'en disent très satisfaits. Bien qu'il existe assurément des possibilités d'amélioration, les clients ont une opinion très favorable des CECCS. Les clients sont moins enthousiastes à propos des sites Web (fédéral et provincial), surtout parce qu'ils considèrent que les renseignements qui s'y trouvent ne sont souvent plus à jour. Le bouche à oreille et le réseautage, particulièrement en milieu rural, semblent être les moyens les plus couramment utilisés pour obtenir du travail, selon les clients, de sorte qu'un bon nombre d'entre eux sont portés à dire que les programmes et services provinciaux ne les ont pas aidés à trouver un emploi.

- Les employeurs sont généralement satisfaits des programmes s'adressant aux clients de l'AE. Les programmes aident une majorité d'employeurs à « combler des postes vacants » (63 p. 100), à « combler des pénuries de main-d'œuvre » (50 p. 100), et à « combler des besoins en matière de ressources humaines » (54 p. 100).

- Les dyades ont fait état des sacrifices consentis par cinq familles qui ont eu recours aux programmes et aux services provinciaux. La difficulté la plus importante à laquelle était confrontée le stagiaire était l'éloignement de sa famille. En outre, un thème qui est souvent revenu dans les dyades est l'importance que revêt le soutien du conjoint pour que la formation soit menée à bien. Tous les participants et leur famille recommandent vivement les programmes.

6.5 Autres questions : le rôle névralgique d'un groupe témoin et l'amélioration des bases de données

La plus importante lacune de l'EDMT-CS est le système d'information médiocre qui soutient tant la prestation des services aux clients de l'AE que la réalisation des évaluations. La province est tout à fait consciente de la nécessité d'améliorer le OCSM.

L'amélioration des renseignements se trouvant dans le OCSM favorise aussi la création de profils d'intervention pour les clients de l'AE qui bénéficient des programmes et des services provinciaux. Il s'agit d'éliminer les entrées en double et de veiller à ce que les interactions de programme de la STB, tout comme les renseignements provenant d'autres sources, telles que le SIAST, soient consignés. Par exemple, à partir de renseignements complets sur les clients, l'enquête permet de se reporter aux services provinciaux qui s'inscrivent dans le cadre de l'EDMT-CS et non à d'autres interventions de formation non financées par l'AE (partie II). En outre, plus il existe de détails sur les types d'interventions auxquelles ont recours les participants, plus il est possible d'évaluer avec précision l'avantage supplémentaire qui découle des PSP prévus par l'EDMT.